

Heidi Thors

**Sähköinen taloushallinto – levinneisyys ja käyttöönotto
Seinäjoen seudun tilitoimistoissa**

Opinnäytetyö

Kevät 2013

Liiketalouden yksikkö

Liiketalouden koulutusohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö:	Liiketalouden yksikkö		
Koulutusohjelma:	Liiketalouden koulutusohjelma		
Suuntautumisvaihtoehto:	Laskentatoimi		
Tekijä:	Heidi Thors		
Työn nimi:	Sähköinen taloushallinto – levinneisyys ja käyttöönotto Seinäjoen seudun tilitoimistoissa		
Ohjaaja:	Juhani Palomäki		
Vuosi:	2013	Sivumäärä: 55	Liitteiden lukumäärä: 2

Sähköinen taloushallinto on tehnyt tuloaan jo monta vuotta, jopa vuosikymmeniä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää millainen todellisuus on Seinäjoen alueella toimivien tilitoimistojen ja heidän asiakkaidensa osalta. Samalla pyritään katsomaan myös tulevaisuuteen eli selvittämään miten alan asiantuntijat näkevät sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden.

Teoriaosuudessa on perehdytty ERP-järjestelmään, jonka voidaan katsoa luoneen pohjan sähköiselle taloushallinnolle. Tämän jälkeen on tutkittu mitä sähköinen taloushallinto kokonaisuudessaan tarkoittaa ja miten yritykset voivat ottaa sen käyttöön omassa toiminnassaan. Samalla on pyritty havainnoimaan mahdollisia hyötyä kuin myös uhkia mitä sähköinen taloushallinto voi tuoda mukanaan. Lähteinä on käytetty sekä kirjallisuutta, että lehtien artikkeleita ja internetistä löydettyjä viittauksia ja kirjoituksia. Lähteitä on pyritty tarkastelemaan kriittisesti, koska kirjallisuutta asiasta löytyy hämmästyttävän vähän. Näin ollen on huomioita, että artikkeleista saadut viittaukset ovat monesti vain kirjoittajan tai haastateltavan omia mielipiteitä.

Empiirinen osuus koostuu Seinäjoen alueen tilitoimistoille lähetetystä kyselytutkimuksesta ja siitä saatujen vastauksien läpikäymisestä ja analysoinnista. Tutkimustuloksien perusteella nähdään, että valtaosa tilitoimistoista pyrkii tarjoamaan asiakkailleen mahdollisuutta käyttää edes jotain sähköisen taloushallinnon palvelua. Tulevaisuuden näkymät alan ammattilaisten mukaan kertovat sähköisen taloushallinnon kasvamisesta ja kehittämisestä.

Avainsanat: sähköinen taloushallinto, toiminnanohjausjärjestelmä, verkkolasku

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty:	Business School
Degree programme:	Business Management
Specialisation:	Accounting
Author/s:	Heidi Thors
Title of thesis:	Electronic financial management – its popularity and introduction at accounting offices in the Seinäjoki Region
Supervisor(s):	Juhani Palomäki
Year: 2013	Number of pages: 55 Number of appendices: 2

Electronic accounting has been coming for many years, even decades. The aim of this thesis is to find out about the reality of electronic financial management among accounting companies and their customers in the Seinäjoki Region. At the same time, this study pursues to look at the future by finding out how specialists see in what direction electric accounting is heading.

The theory part first explores the ERP system, which can be seen to have generated the basis for electronic accounting. After that, it explains what electronic accounting really means and how companies can bring it into use. At the same time, possible advantages and threats that electronic accounting might bring are sought. The literature and articles as well as references from the Internet were used as sources. The literature about the subject was surprisingly scarce, which led to study the source critically. It is important to take into account that references in articles are usually the writer's or interviewee's own opinions about the subject.

The empirical part consists of a survey sent to accounting firms in the Seinäjoki Region and of the analysis of the responses. The results show that the vast majority of the accounting companies aim to provide at least some electronic accounting services to their customers. Accounting specialists estimate that electronic accounting will continue to increase and evolve.

Keywords: electronic accounting, ERP, e-invoice

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo.....	6
Käytetyt termit ja lyhenteet	7
1 JOHDANTO	8
1.1 Tutkimuksen tausta	8
1.2 Tutkimuksen tavoitteet	8
1.3 Projektin toteutustapa ja vaiheet	9
2 TALOUSHALLINNON TOIMINNOT	11
2.1 Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP.....	11
2.1.1 Myynti ja markkinointi.....	13
2.1.2 Tuotannonohjaus	14
2.1.3 Henkilöstöhallinto	14
2.1.4 Taloushallinto.....	15
2.2 Sähköinen taloushallinto	16
2.2.1 Verkkolasku	19
2.2.2 Ostolaskut	23
2.2.3 Myyntilaskut	24
2.2.4 Maksut	25
2.2.5 Kirjanpito	26
2.2.6 Tilintarkastus.....	27
2.2.7 Sähköinen arkistointi	28
2.2.8 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet	29
3 TUTKIMUKSEN KULKU	33
3.1 Tutkimuksen tavoitteet	33
3.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto.....	33
3.3 Tutkimuksen toteutus	35
3.4 Tutkimuksen reliaabelius ja validius	35

4 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON KÄYTTÖ SEINÄJOEN SEUDUN TILITOIMISTOISSA	37
4.1 Taustatiedot vastaajista	37
4.2 Sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoaminen.....	39
4.3 Sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden näkymät	45
4.4 Johtopäätökset.....	48
5 YHTEENVETO.....	50
LÄHTEET	53
LIITTEET	55

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1 Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista (Lahti & Salminen 2008, 17).	19
Kuvio 2 Yrityksen koko (n=32)	37
Kuvio 3 Kauanko yrityksenne on ollut toiminnassa? (n=32).....	38
Kuvio 4 Asiakasyritysten määrä (n=32).....	39
Kuvio 5 Liikevaihto (n=31).....	39
Kuvio 6 Tarjoatteko asiakkaillenne sähköisen taloushallinnon palveluita? (n=32)	40
Kuvio 7 Sähköisen taloushallinnon palveluiden käyttäjien yritysmuoto?	41
Kuvio 8 Yritysten koot, jotka käyttävät sähköisen taloushallinnon palveluita?	41
Kuvio 9 Minkä toimialan yritykset käyttävät sähköisiä taloushallinnon palveluita?	42
Kuvio 10 Mitä sähköisen taloushallinnon palveluita asiakkaillenne tarjoatte?	43
Kuvio 11 Kohdistuuko sähköiseen taloushallintoon paljon kysyntää asiakkailtanne?	45
Kuvio 12 Mitä palveluita olette ajatelleet tulevaisuudessa tarjota asiakkaillenne?	46

Käytetyt termit ja lyhenteet

ERP	Sanoista Enterprise Resource Planning-system, suomen- nettuna toiminnanohjausjärjestelmä. Ohjelmisto, joka in- tegroi yrityksen kaikki tietovirrat, liittyen talouteen, henki- löstöhallintoon, asiakkaisiin ja jalostusketjuun.
EDI-järjestelmä	Sanoista Electronic Data Interchange. Järjestelmä mah- dollistaa suojatun automaattisen tiedonsiirron kahden eri organisaation tietojärjestelmien välillä.
KILA	Kirjanpitolautakunta
TITO	Tiliote tositteena
TYVI	Tietovirran yrityksiltä viranomaisille
XML	Internetissä välitettävän tiedon tiedostokuvauskieli (eX- tended Markup Language)

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen tausta

Tarkastellessa lähivuosien talouselämän ja erityisesti taloushallinnon erikoisjulkaisujen artikkeleiden otsikoita, on helppo havaita että viimeaikainen päivän kysymys on sähköinen taloushallinto. Otsikot, kuten *Yrittäjiä innostetaan verkkolaskun käyttöön (Tilisanomat 6/ 2011)* sekä *Verkkolaskussa on järkeä (MicroPC 14/ 2003)* antavat ymmärtää, että sähköinen taloushallinto on jo hyvässä vauhdissa leviämässä yritysmaailmassa. Samalla painotetaan tilitoimiston muuttuvaa maailmaa, kuten *Tietohallintojohtamisestako tilitoimiston menestystekijä (Tilisanomat 6&7/ 2010)* sekä *Kasvavat osaamisvaatimukset taloushallinnon ammattilaisille (Tilisanomat 1/ 2012)*, jotka korostavat tilitoimiston ammattitaidon päivityksen tärkeyttä.

Suomen katsotaan olevan sähköisen taloushallinnon ykkösmaa. Kuitenkin kehitys on ollut kaikkia ennusteita hitaampaa. Myös tehokkuustutkimuksissa Suomi sijoittuu maailman kärkeen. (Lahti & Salminen 2008, 9.)

Mutta mikä onkaan todellisuus? Kuinka laajasti tilitoimiston asiakkaat ovat omaksuneet sähköisen taloushallinnon omiin päivittäisiin rutiineihin? Kuinka hyvin tilitoimistot ovat pystyneet vastaamaan sähköisen taloushallinnon kysyntään päivittämällä ammattitaitojaan tietoteknisellä puolella ja samalla tarjoamaan ohjelmiaan nykyisille asiakkailleen? Näihin kysymyksiin lähdettiin hakemaan vastauksia Seinäjoen lähiseudun tilitoimistoilta.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on saada kattava kuvaus siitä, kuinka Seinäjoen seudun tilitoimistojen asiakkaat ovat alkaneet käyttää sähköisen taloushallinnon palveluita ja missä valmiudessa tilitoimistot ovat tänä päivänä näiden palveluiden tarjoamisessa. Tarkoituksena on lisäksi selvittää, mitä sähköisen taloushallinnon palveluita

tilitoimistojen asiakkaat käyttävät ja mihin suuntaan tilitoimistot näkevät sähköisen taloushallinnon menevän.

Tutkimuksessa halutaan selvittää tilitoimistojen omia mielipiteitä sähköisen taloushallinnon nykytilasta ja tulevaisuudesta. Samalla tutkimuksessa pyritään saamaan vastaus siihen miten tilitoimistojen asiakkaat näkevät sähköisen taloushallinnon ja missä laajuudessa he näitä palveluita käyttävät.

Tutkimusongelmat:

1. Missä laajuudessa Seinäjoen seudun tilitoimistot tarjoavat sähköisiä taloushallinnon palveluita? Ja missä laajuudessa niiden asiakkaat näitä palveluita käyttävät?
2. Tilitoimistojen näkymät sähköisen taloushallinnon tulevaisuudesta?

1.3 Projektin toteutustapa ja vaiheet

Teoriaosuus on jaettu kahteen eri osa-alueeseen. Aluksi tarkastellaan markkinoille ensin levinnyttä toiminnanohjausjärjestelmään eli ERP:tä (Enterprise Resource Planning –system), joka on laajalle levinnyt yrityksen kokonaisosaamisen tietotekninen kokonaisuus. Tätä voidaan pitää tärkeänä pohjana yrityksen sähköisen taloushallinnon kehittämiseksi. ERP kattaa kaikki yrityksen toiminnot keskittämällä ne yhteen ja samaan tietokantaan, antaen yritykselle mahdollisuudet liittää kokonaisuudet yhteen ja tätä kautta pääsemään parhaaseen mahdolliseen kannattavuuteen. Teoriapuolella on keskitytty enemmän näiden eri toimintojen liittymiseen yrityksen taloushallintoon.

Tämän jälkeen tutkitaan mitä sähköinen taloushallinto oikeastaan on. Teoriapuolella eritellään eri laskentatoimen osa-alueet ja tutkitaan, mitä sähköinen taloushallinto näiden osalta todellisuudessa pitää sisällään. Lisäksi pyritään selvittämään sähköisyyden hyötyjä ja mahdollisia haittoja yrityksille.

Kolmannessa luvussa käydään läpi kyselytutkimuksen menetelmää ja sen toteutustapaa. Neljännessä luvussa kerrotaan kyselytutkimuksen tulokset, jossa kartoitettiin Seinäjoen lähialueen, joka pitää sisällään Seinäjoen, Ilmajoen, Kurikan,

Kauhajoen, Jalasjärven, Lapuan ja Kauhavan, tilitoimistojen näkemyksiä sähköisestä taloushallinnosta. Mukaan löytyi 98 yritystä, joista 32 vastasi kyselyyn vastausprosentin ollessa 33 %. Vastauksien perusteella on tehty analyysi ja vedetty johtopäätökset miltä sähköinen taloushallinto näyttää tänä päivänä ja mitkä ovat tulevaisuuden näkymät.

2 TALOUSHALLINNON TOIMINNOT

Parhaimmillaan sähköinen taloushallinto mahdollistaa eri taloushallinnon rutiinitöiden automatisoinnin tehostaen näin yritysten toimintaa antaen mahdollisuuden ajantasaiseen raportointiin sekä ajankäytön ohjaamista pois lukujen kirjaamisesta niiden tulkitsemiseen ja analysointiin. Tämän luvun tarkoituksena on selvittää mikä on luonut pohjaa sähköiselle taloushallinnolle ja mikä on mahdollistanut sähköisen taloushallinnon käyttöönoton. Luvussa käsitellään eri taloushallinnon osa-alueita ja perehdytään mitä sähköinen taloushallinto näiden osa-alueiden osalta käsittää. Tarkoituksena on lisäksi tuoda ilmi sähköisyyden mukanaan tuomat hyödyt ja haasteet.

2.1 Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP

Tämän päivän kovan kilpailun markkinoilla on tärkeää pyrkiä tuottamaan tavaroita ja palveluita nopeammin ja halvemmalla kuin kilpailijansa. Usein avain tähän löytyy tehokkaasta, integroidusta tietojärjestelmästä. Yritysten käyttöön suunniteltu toiminnanohjausjärjestelmä kerää yrityksen kaikkien osa-alueiden tiedot yhteen ja samaan tietojärjestelmään. Järjestelmästä saadaan tietoa eri yrityksen sisäisten toimintojen, kuten myynnin ja markkinoinnin tai henkilöstöhallinnon, asioista. Se helpottaa yrityksen liiketapahtumien johtamista, käyttäen yhteistä tietokantaa ja luomalla yhtenäiset raportoinnin työkalut. Näin ollen sen katsotaan tukevan tehokasta yrityksen toimintaa yhdistäen kaikki osa-alueet toisiinsa. (Monk & Wagner 2006, 1.)

Etuina voidaan pitää myös sitä, että kertaalleen syötetty tieto siirtyy osa-alueista toisiin ilman työn manuaalista toistamista, joka puolestaan säästää työaika. Ha-
luttaessa kattavia raportteja, ohjelma hakee tarvittavat tiedot eri aliohjelmista, jotka toimivat samalla periaatteella, jolloin välttyään ylimääräiseltä tiedon muokkaamiselta ja yhdenmukaistamiselta. Lisäksi toimiva ERP-järjestelmä parhaimmillaan nopeuttaa yrityksen palvelua, toimintoja ja reagointikykyä. (Berglund, Järvenpää, Lehtinen & Ylinen 2002, 16-17.)

Integroidun ERP-teknologian voidaan katsoa mahdollistaneen yrityksille muodostaa niin sanottuja palvelukeskuksia, joihin on voitu keskittää jonkin taloushallinnon osa-alueen erityisosaaminen maantieteellisesti yhteen paikkaan. Palvelukeskukset puolestaan pyrkivät palvelemaan kaikkia yksiköitä kustannustehokkaammin ja asiakaslähtöisemmin. Näitä järjestelmiä voidaan pitää osana ns. elektronista valankumousta ja ne edistävät omalta osaltaan sähköistä kaupankäyntiä ja maailmanlaajuisia tiedonhallintaa. (Granlund & Malmi 2004, 19, 37.)

Taloushallinto on näissä järjestelmissä keskeisessä asemassa ja usein yritys lähtee liikkeelle juuri taloushallintomoduulista. Se on myös erittäin keskeinen moduuli muiden toimintojen kannalta, koska usein juuri taloushallinnon perustiedoissa määritellään monet ohjaustiedot, mm. tilikartta ja kustannuspaikkatiedot, jotka sitten vaikuttavat muihin moduuleihin. (Lahti & Salminen 2008, 36.) Taloushallinnon osalta ERP sisältää normaalisti ulkoisen laskennan, sisäisen laskennan ja pääoman hallinnon moduulit. Esimerkkinä ulkoisesta laskennasta voidaan antaa kirjanpito ja reskontrat, sisäinen laskenta puolestaan käsittää kustannuspaikkalaskennan ja budjetoinnin ja pääoman hallinnan osalta tutkitaan poistoja ja käyttöpääomassa tapahtuvia muutoksia. Jokainen yritys voi itse valita, mitä moduuleita se tarvitsee omassa toiminnassaan. (Granlund & Malmi 2004, 33.)

Kokonaisuudessaan ERP-teknologian voidaan katsoa olevan reaaliaikainen järjestelmäkokonaisuus. Yrityksen tuote-erän valmistuessa, luetaan sitä kuvaava viivakoodi järjestelmään, jolloin se siirtyy automaattisesti suoraan yrityksen taseeseen. Samoin kun tavara kuitataan vastaanotetuksi, siirtyy se automaattikirjausten mukaan suoraan yrityksen kirjanpitoon. Näin ollen voidaan katsoa kirjanpitäjien ja kirjanpidon tehtävien muuttuneen pois kirjaustehtävistä kohti informaation kokoamista ja tarkastamista. (Granlund & Malmi 2004, 148-149.)

ERP-järjestelmien toiminnallisuus on suoraan yhteydessä yrityskokoon: mitä suurempi yritys sen laajemmat tarpeet sovelluksiin nähden. Keskisuurille yrityksille on olemassa ns. kevyempiä kokonaisvaltaisia ERP-järjestelmiä, jotka mahdollistavat yritysten ottaa käyttöön hyvinkin laajasti eri liiketoimintaprosesseja. Suurilla yrityksillä sitä vastoin on yleensä käytössä jokin markkinoilta löytyvä ERP-ohjelmisto, joihin yritykset ovat tyypillisesti ottaneet mukaan lisäksi erilaisia osasovelluksia ja sitten integroineet nämä tarvittavin osin keskenään. Tämän päivän digitaalista ta-

loushallintoa voidaankin kutsua myös integroiduksi taloushallinnoksi, jossa huomioidaan koko yrityksen arvoketju lähtien yrityksen sisäisistä toiminnoista ja työntekijöistä ulottuen yrityksen eri sidosryhmiin. Näitä integroituja järjestelmiä ohjataan erillisin ohjaustiedoin, joissa voidaan määritellä erilaisia automaattisia kirjaussäätöjä. Jotta nämä prosessit saadaan toimiviksi ja tehokkaiksi, tulee erillisohjelmat integroida keskenään tai tässä voidaan hyödyntää yrityksen käytössä olevaa ERP-järjestelmää. (Lahti & Salminen 2008, 33, 38-39.)

ERP-teknologian kehittyminen toi viimeistään esille sen, että informaatiota taloushallintoon tuotetaan yrityksen eri toiminnoissa (Granlund & Malmi 2004, 54). Seuraavaksi keskitytäänkin erityisesti niihin seikkoihin, jotka liittyvät yrityksen taloushallinnon kehittämiseen ja tietojen hankintaan yrityksen eri osa-alueista.

2.1.1 Myynti ja markkinointi

ERP voi helpottaa myyntiprosessia monin eri tavoin. Koska ERP käyttää yrityksen sisällä yhteistä järjestelmää, vähentää se tietovirheitä ja mahdollistaa tiedon samanaikaisuuden kaikille sen käyttäjille. Sen avulla pystytään jäljittämään kaikki myyntiin liittyvät toiminnot mm. laskutuksen ja maksatuksen. Markkinoinnin ja myynnin prosessiin sisältyy mm. tuotteen hinnoittelua ja tilausten vastaanottamista. Siihen sisältyy lisäksi myyntiennusteiden tekeminen, joka varmistaa yrityksen kannattavan toiminnan. Prosessin sisällä nähdään mitä asiakkaat ostavat ja mitä he ovat valmiit siitä maksamaan. Taloushallinnon osalta tämän kautta saadaan tieto siitä, mitä asiakkaat ovat yritykselle velkaa ja kuinka paljon heille voidaan vielä luotolla myydä. Toisin sanoen asiakkaiden myyntisaamisten listaus tapahtuu myynnistä saatavan tiedon avulla. Tämän tiedon saatavuus on tärkeää siinä vaiheessa, kun asiakas pyytää saada ostaa lisää luotolla ja tämän vuoksi on tärkeää yhdistää myynnin prosessit taloushallinnon osa-alueeksi. (Monk & Wagner 2006, 6-7, 51.)

Tilauksen tullessa menee myynnistä tieto tuotantoon tuotteen valmistusta varten ja taloushallintoon laskutusta varten. Myynnin ja markkinoinnin osastolla on lisäksi suuri rooli päätettäessä tuotteen hinta, johon tarvitaan tieto sekä markkinoiden toimivuudesta ja kilpailutilanteesta että tuotteen valmistamisen kustannuksista.

Kustannuksista tieto puolestaan saadaan taloushallinnosta, johon se on saatu tuotannon prosessista. (Monk & Wager 2006, 8-9.)

2.1.2 Tuotannonohjaus

Tuotannon prosessi pitää sisällään sekä tuotteen valmistamisen, että tähän valmistamiseen tarvittavien raaka-aineiden ostamisen. Myynnistä ja markkinoinnista saatava myyntiennuste, joka perustuu myynnin historiatietoihin, on olennainen osa prosessia, jonka tarkoituksena on taata tuotteiden riittävyys myyntiä varten. Samalla sen avulla pyritään pitämään varastot mahdollisimman pieninä, etteivät tuotteet joko pilaannu tai varastoinnista johtuvat kulut koidu kohtuuttoman suuriksi. Tätä kautta myynnin ja markkinoinnin osa-prosessi on tärkeässä yhteydessä tuotannon prosessiin. (Monk & Wagner 2006, 7, 9-10.)

Ostoprosessi pitää sisällään lisäksi tiedon siitä, miten paljon eri raaka-aineita tuotteiden valmistus tarvitsee. Tähän liittyy olennaisesti tarve ylläpitää hyvää tuotannon listaa, josta valmistaja yhdessä taloushallinnon osaajan kanssa voivat katsoa, kuinka paljon tuotteiden valmistus oikeasti maksoi. Tätä tietoa verrataan siihen, kuinka paljon tuotteiden valmistuksen olisi saanut maksaa, jotta sen valmistaminen on kannattavaa yritykselle. (Monk & Wagner 2006, 7.)

2.1.3 Henkilöstöhallinto

Henkilöstöhallinnon tehtävänä on taata yrityksen toiminta palkkaamalla ja kouluttamalla yrityksen henkilökunta sekä maksamalla heille korvaus tehdystä työstä. Tavoitteena on taata riittävä henkilökunta yrityksen toiminnan ylläpitämiseksi ja tähän saadaan apua myynnistä saatavilla tiedoilla. Myyntilukujen perusteella tehdään päätöksiä, missä vaiheessa on kannattavaa ottaa uusi työntekijä, kun huomioidaan työntekijästä koituvat kustannukset. Tämän asian selvittämiseen tarvitaan tietoja sekä myynnistä että taloushallinnon toiminnoista. (Monk & Wagner 2006, 8.)

Henkilöstöhallinto tarvitsee tarkan ennustuksen henkilöstötarpeesta ja mitä taitoja henkilöstö tarvitsee, jotta yrityksen toiminta voidaan taata. Myös palkanmaksukyky on tärkeä tieto henkilöstöhallinnossa työskenteleville. (Monk & Wagner 2006, 12-13.)

2.1.4 Taloushallinto

Taloushallinnon tärkeimpänä tehtävänä on tuottaa tietoa päätöksentekoa varten ja tässä tilanteessa toiminnanohjausjärjestelmää käytetään hyväksi, jotta tieto saatisiin mahdollisimman nopeasti ja luotettavasti. Tietoa saadaan ainakin kustannuslaskennasta, johon kuuluvat erilaiset ennusteet, tuotekustannukset ja kannattavuudet sekä kirjanpidosta, jossa on mahdollista ylläpitää päivittäistä tietoa ja raportteja. Lisäksi pystytään laatimaan erilaisia analyysejä ja budjetteja sekä niiden seuranta, hallinnoimaan rahoitusta ja kassaa sekä seuraamaan myynti- ja osto-reskontraa eli saamisia ja velkoja. (Berglund ym. 2002, 13.)

Taloushallinto tarvitsee informaatiota liiketoiminnan eri osa-alueilta, jotta se pystyy tekemään työnsä tarkasti. Liiketoimien eri osa-alueista saatavien tietojen tallentaminen, kuten myynnit, ostot, palkat ja asiakkaiden maksut, sisältyvätkin taloushallinnon toimintoihin. Tiedot tulevat taloushallinnon käyttöön ilman käsittelyä ja laskentaa. Nämä laskelmat yhdistetään, joiden avulla saadaan selville yrityksen kannattavuus. Laskelmien avulla tehdään ratkaisut myynnin ja markkinoinnin että tuotannon puolella. Näiden pohjalta tehdään myynnin ennusteita ja niistä saatujen tietojen perusteella tuotanto tekee päätöksiä raaka-aineiden sekä mahdollisten tuotannon välineiden ostamisesta. (Monk & Wagner 2006, 7.)

Taloushallinnon työ pitää sisällään yrityksen kassavirtojen seuraamisen niin, että se huolehtii asiakkaiden myyntisaamisten perinnästä ja raaka-aineiden ostolaskujen maksamisesta. Tiedot se saa liiketoiminnan eri osa-alueista: myynnistä myynti-raportit, tuotannosta ostojen määrän ja varastoarvon sekä henkilöstöhallinnosta palkanmaksutiedot. Näiden kaikkien tietojen perusteella taloushallinnon ammattilaiset tekevät raportteja, jotka kertovat yrityksen taloudellisesta tilanteesta ja kannattavuudesta. (Monk & Wagner 2006, 11.)

Tieto kulkee osastojen välillä myös toiseen suuntaan. Myynti tarvitsee tiedot asiakkaan luottokelpoisuudesta siinä vaiheessa, kun asiakas on tekemässä ostotilausta. (Monk & Wagner 2006, 11.) Tuotanto puolestaan tarvitsee tiedon yrityksen omasta kassavarannosta, jotta se osaa tehdä päätöksiä raaka-aineiden ostosta.

Ostotilausten syöttäminen ja seuranta kuuluvat olennaisesti ERP-järjestelmien hankintaprosessiin. Ostolaskujen käsittely on yhdistetty ostotilauksen tekemiseen, joka mahdollistaa hankinnan hyväksymisen ja jopa tiliöinnin usein jo tilausta tehdessä ja tavaraa vastaanottaessa. Ostolaskuprosessi tehostuu huomattavasti, mikäli tilauksen yhteydessä on annettu mahdollisimman paljon tietoa ostolaskua varten ja mikäli näitä tietoja voidaan hyväksikäyttää ilman, että niitä pitää erikseen manuaalisesti vielä tallentaa. Tehokkaimmillaan tämä vaihe saattaa olla niin automatisoitu, että mikäli ostolasku ja tilauksen vastaanotto täsmäävät, ei ostolasku tarvitse saapuessaan mitään manuaalista toimenpidettä. (Lahti & Salminen 2008, 51.)

2.2 Sähköinen taloushallinto

Informaation levittämisen ja hakemistavat mullistuivat internetin synnyn myötä, joka on mahdollistanut mm. sähköisen kaupankäynnin ja yritysviestinnän. Taloushallinnon osalta keskustelu on siirtynyt kohti paperitonta taloushallintoa. (Granlund & Malmi 2004, 29.) Termiä taloushallinto on yleisesti käytetty laskentatoimen kirjallisuudessa. Kuitenkin on huomioitava, että taloushallinto on paljon laajempi kokonaisuus ja järjestelmä kuin pelkkä laskentatoimi. Kirjassaan Lahti ja Salminen (2008) määrittelevät taloushallinnon seuraavalla tavalla:

Taloushallinnolla tarkoitetaan järjestelmää, jolla organisaatio seuraa taloudellisia tapahtumia siten, että se voi raportoida toiminnastaan sidosryhmilleen (Lahti & Salminen 2008, 14).

Tämän perusteella taloushallinto voidaan edelleen jakaa kahteen tarkoitukseltaan erilaisen taloudellisen informaation tuottamiseen: ulkoiseen eli yleiseen laskentatoimeen ja sisäiseen eli johdon laskentatoimeen. Viime vuosien saatossa nämä kaksi ovat integroituneet entistä tiiviimmin toisiinsa. (Lahti & Salminen 2008, 14.)

Suuri muutos kohti sähköistä taloushallintoa saatiin, kun kirjanpitolakia muutettiin vuonna 1997. Lain 2 luvun 8§ salli yritysten siirtyä paperittomaan kirjanpitoon, lukuun ottamatta tasekirjaa, joka pitää myös lain jälkeen olla paperisessa muodossa (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336).

Tositteet ja kirjanpitomerkinnot saadaan tehdä koneellisella tietovälineellä kirjanpitovelvollisen tarvittaessa selväkieliseen kirjalliseen muotoon saatettavalla tavalla. Mitä 1 momentissa säädetään, sovelletaan 3 luvun 8 §:ssä tarkoitettua tasekirjaa lukuun ottamatta kirjanpitoaineiston säilyttämiseen. Kirjanpitovelvollinen saa säilyttää tositteet ja niiden perusteella tehdyt kirjanpitomerkinnot samanaikaisesti koneellisella tietovälineellä. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.)

Sähköisestä taloushallinnosta puhuttaessa käytetään monia eri termejä, joita ovat mm. digitaalinen taloushallinto, paperiton kirjanpito sekä automaattinen taloushallinto. Termeistä riippumatta kaikki kuitenkin käsittelevät samaa asiaa. Määritelmät vaihtelevat sen mukaan kuka asiaa määrittelee ja missä yhteydessä. Suppeimmillaan sähköinen taloushallinto nähdään vain verkkolaskutuksena ja laskujen sähköisenä käsittelynä. Mutta niiden, jotka haluavat ottaa kaiken irti digitaalisuuden tuomista mahdollisuuksista, on ymmärrettävä laajasti sähköinen taloushallinto. Se kattaa talouden prosessit yli yritys- ja organisaatorajojen. (Lahti & Salminen 2008, 9.)

Digitaalisella taloushallinnolla tarkoitetaan taloushallinnon kaikkien tietovirtojen ja käsittelyvaiheiden automatisointia ja käsittelyä digitaalisessa muodossa (Lahti & Salminen 2008, 19).

Kirjassaan Lahti ja Salminen (2008, 21) käyttävät termiä digitaalinen taloushallinto, jonka määritelmän mukaan kaikki taloushallinto- ja kirjanpitomateriaali käsitellään sähköisessä muodossa ja tositteet ovat konekielisiä. Tieto siirretään eri osapuolien ja järjestelmien välillä sähköisesti sekä yrityksen sisällä että eri sovellusten välillä, joissa tietoa lisäksi käsitellään sähköisessä muodossa. Arkistointi tapahtuu sähköisesti ja tietoihin pääsee käsiksi sähköisesti. Mahdolliset toistuvat rutiinityövaiheet on automatisoitu ja eri järjestelmät yli sidosryhmärajojen on integroitu prosesseihin. Jaatisen tutkimuksessa (2009, 32) sähköinen taloushallinto määritellään kuitenkin laajemmaksi käsitteeksi kuin digitaalinen taloushallinto, sillä digitaalisessa tieto liikkuu digitaalisessa muodossa. Skannaus mahdollistaa paperilaskun siir-

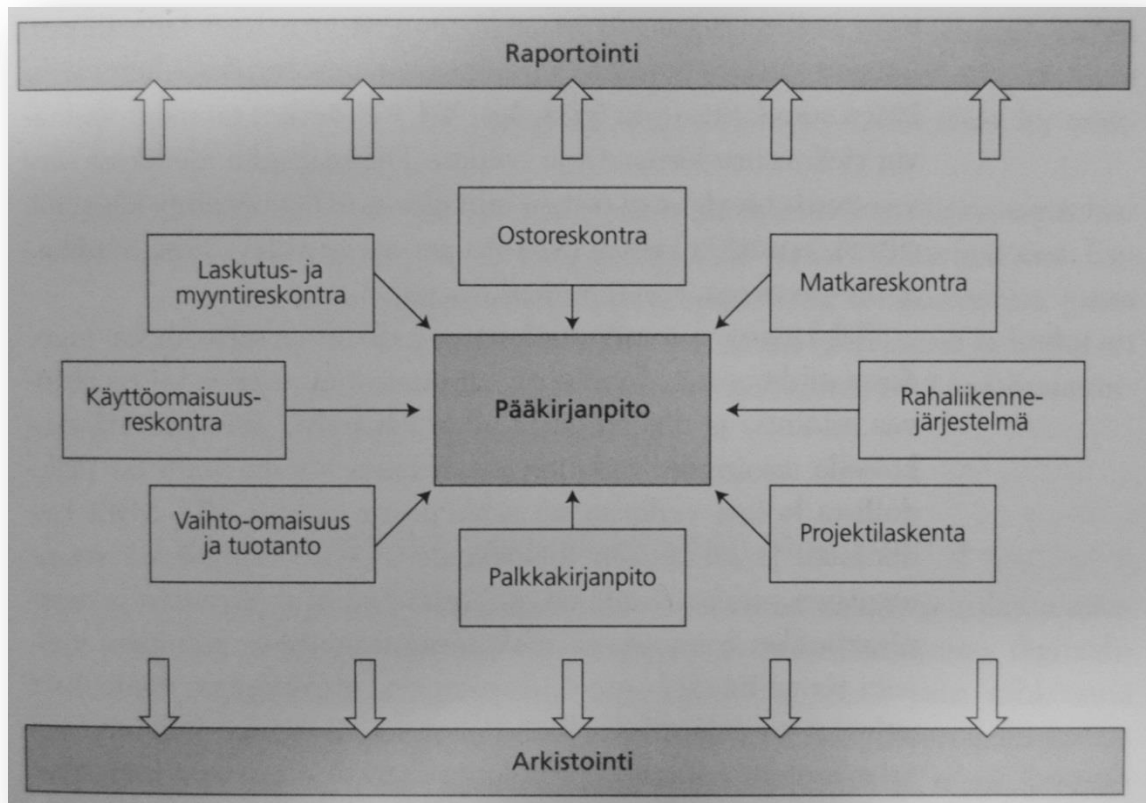
tämistä sähköiseen muotoon, jolloin siitä syntyy digikuva, josta data on kuitenkin tallennettava erikseen.

Tutkimuksessaan Jaatinen (2009) määrittelee konekielisen tositteen KILAn yleisohjeen mukaan. Tässä konekieliseksi tositetta voidaan sanoa vain silloin, kun sen tietosisältö on myös rakenteellisenä tiedostona. Kuvatiedoston ja rakenteellisen tiedoston määritelmä KILAn yleisohjeessa menee seuraavasti:

Tallennusmuodolla tarkoitetaan sitä tiedostomuotoa, jossa kirjanpitoaineisto säilytetään koneellisella tietovälineellä. Tiedostomuoto voi olla kuvatiedosto tai rakenteellinen tiedosto, esimerkiksi listamuotoinen ASCII-tiedosto tai XML-tiedosto. (Jaatinen 2009, 25.)

Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskuksen (TIEKE) asiantuntija Jari Salo katsoo, että sähköinen taloushallinto ohjaa tilitoimistoa strategiseksi kumppaniksi, joka tarjoaa asiakkailleen laadukasta ja syvällistä taloushallinnon osaamista. Tämä juontaa ajatuksesta, että sähköisen taloushallinnon avulla rutiinit siirtyvät enemmän sähköisiin järjestelmiin antaen tilitoimistoille mahdollisuuden tarjota asiakkailleen entistä tasokkaampia taloushallinnon kokonaisuuksia. Tämä puolestaan lisää asiakasyritysten mahdollisuuksia kehittää oma bisnestään tehokkaasti. (Launonen 2007, 24.)

Taloushallinnon kokonaisuuden ytimenä toimii kirjanpito. Yrityksissä on pyritty automatisoimaan ERP- ja muissa talousjärjestelmissä tehtävät manuaaliset vaiheet sekä ottamaan sovelluksia käyttöön myös muissa osa-alueissa kuin laskujen käsittelyssä. Integroidut taloushallinnon järjestelmät tekevät mahdolliseksi tietojen automaattisen siirtymisen kirjanpidon eri osa-alueista. Laskutukseen tieto saadaan suoraan tilausten käsittelystä, laskutuksesta tieto menee myyntireskontraan, josta se puolestaan menee kirjanpitoon. Myynnin lisäksi kirjanpitoon tieto saadaan osto-reskontrasta sekä palkanlaskennasta. Nämä osatoiminnot tuottavat tietoa kirjanpitoon, mutta niiden tärkein tehtävä on suorittaa niitä toimeksiantoja joka niille on annettu. Esimerkiksi myyntilaskut kertovat asiakkailleen mitä heidän tulee maksaa, kenelle ja koska. (Mäkinen & Vuorio 2002, 86; Lahti & Salminen 2008, 25; Kurki, Lahtinen & Lindfors 2011, 18.)



Kuvio 1. Taloushallinto koostuu pääkirjanpidosta, sen esiprosesseista, raportoinnista ja arkistoinnista (Lahti & Salminen 2008, 17).

Kuviossa 1 on eritelty kaikki osa-alueet, joista taloushallinto koostuu ja miten ne vaikuttavat toisiinsa. Vaikka tässä tutkielmassa ei kaikki näitä osa-alueita tulla tämän enempää käsittelemään, on tärkeää huomata, kuinka moni asia vaikuttaa yrityksen taloushallinnon piiriin. Seuraavaksi eritellään näitä osatoimintoja ja tutkitaan niiden sähköisiä muotoja.

2.2.1 Verkkolasku

Taloushallinnon työnä on suurimmaksi osaksi käsitellä laskuja, joko myyntilaskuja tai ostolaskuja. Tällöin verkkolaskuihin siirtyminen edesauttaa monien manuaalisten työvaiheiden poistumista. Verkkolaskutuksen voidaankin sanoa olevan tunnetuin ja eniten käytetty sähköisen taloushallinnon työkalu. E-laskunakin tunnettu tuote tulee väistämättä jonkin aikavälin aikana koskettamaan suurinta osaa Suomen yrityskenttää. Nyt jo moni suurempi yritys, kunta ja jopa Suomen valtio on

lopettanut paperilaskujen vastaanoton. Tämä on pakottanut monet yritykset lähtemään mukaan verkkolaskujen maailmaan. (Hyvönen 2008, 11; Kurki ym. 2011, 18.)

Usein puhuttaessa verkkolaskusta puhutaan myös sähköisistä laskuista molempien tarkoittaessa samaa asiaa. Käsitteenä sähköinen lasku on kuitenkin laajempi, koska sillä voidaan viitata myös kuluttajaverkkolaskuun tai verkkopankkilinkkiin, EDI-laskuihin, sähköisiin kirjeisiin (eKirje) ja sähköpostilaskuihin. EDI-lasku tulee virallisesta EDIFACT-laskusta, joka perustuu kahden yrityksen väliseen informaatioiden sähköistämiseen sekä niiden automaattiseen käyttöön kummankin järjestelmissä. (Tieke 2013)

Verkkolasku sisältää kaikki samat tiedot kuin paperilasku, mutta lasku toimitetaan vastaanottajille sähköisessä muodossa. Verkkolaskun tunnusomaisena piirteenä voidaan pitää automaattisuutta. Vastaanottaja saa sekä laskudatan että laskun kuvan, jonka avulla lasku menee kierrätykseen hyväksyttäväksi ja lopulta arkistoitavaksi sähköisesti. Yritysten välisessä kaupankäynnissä lasku yleisesti vastaanotetaan suoraan yritysten ostolaskujen taloushallinnon kierrätysjärjestelmiin. Mukana tulevan laskudatan avulla laskut voidaan lukea automaattisesti, joka poistaa manuaalisen tallennustyön. Koska verkkolaskujen skannausvaihe jää kokonaan pois, ovat laskut näin ollen nopeammin vastaanottajien käytettävissä. (Lahti & Salminen 2008, 57-58; Tieke 2013.)

Verkkolaskutuksen aloittaminen vaatii yhteistyösopimusta jonkin laskunvälityspalveluntarjoajan eli verkkolaskuoperaattorin (esim. Basware, Itella) kanssa, jolle yritys toimittaa sähköisessä muodossa laskutustiedot. Operaattori tämän jälkeen toimittaa laskun vastaanottajille heidän kanssaan tekemiensä sopimusten mukaisessa sovitussa muodossa, joko paperilaskuna tulostuspalvelun kautta, EDI-laskuna tai verkkolaskuna. Lisäksi on huomioitava, että käytössä olevan taloushallinto-ohjelmiston on oltava yhteensopiva verkkolaskuoperaattorin kanssa. Samassa yhteydessä kannattaa tarkistaa asiakasrekisterin soveltuvuus esimerkiksi automaattiseen tiedonsiirtoon laskutustietoihin. Verkkolaskun vastaanotto puolestaan voi tapahtua monella tavalla, minimivaatimuksena pidetään Internet-yhteyttä, työasemaa ja sopimusta verkkopankin tai vastaavanlaiseen laskuja kokoavan palve-

lun kanssa, minne laskut halutaan vastaanottaa. (Granlund & Malmi 2004, 57; Kurki yms. 2011, 37; Tieke 2013.)

Jo vuonna 2003 Martti Tala ja Clas von Bell artikkelissaan kertoivat, että verkkolaskujen on katsottu tuovan etuja etenkin isoille yrityksille, joiden on arvioitu säästävän aikaa ja kustannuksia jopa 80–90 prosenttia, mikäli lasku on sähköinen. Pienimmillekin toimijoille on tarjolla sopivia ratkaisuja, joiden avulla he voivat toimittaa laskunsa sähköisesti niitä vaativille suurille yhteystyökumppaneille ja näin säilyttää hyvä asiakassuhde. Tala ja von Bell mainitsivat, että pienten toimijoiden osalta tärkeää on pohtia onko yritykselle hyötyä siirtyä sähköisten osto- ja myyntilaskujen käsittelyyn. Keskeisiä pohdittavia asioita ovat omat asiakkaat sekä toimitajat, haluavatko nämä laskunsa sähköisessä muodossa sekä tuleeko yritykselle niin paljon ostolaskuja, jotta sen olisi kannattavaa miettiä niiden käsittelyn järjeistämistä. Samalla kannattaa harkita olisiko laskuliikenne kannattavaa sähköistää, mikäli jo käsittelee laskujaan ja pankkiasioitaan koneellisessa muodossa. Artikkelissa mainittiin luonteviksi keskustelukumppaneiksi pankki sekä tilitoimisto, joista tilitoimistolta voi saada perusteltuja neuvoja siihen, mikä ratkaisu olisi yrityksen kannalta sopiva.

Pienemmillä yrityksillä on yleisemmin käytössä verkkopankkipalvelu. Toinen vaihtoehto on lähettää ja vastaanottaa laskuja operaattorin välityksellä niin, että laskun tiedot kirjataan suoraan operaattorin lomakkeelle. Tämä vaihtoehto tosin vaatii laskujen kaksinkertaisen käsittelyn sekä laskutusjärjestelmään että pankin järjestelmään. Yritysten käytössä voi myös olla käytössä maksuliikenneohjelma tai erillinen ostolaskujen käsittelyyn tarkoitettu ohjelmisto. Mikäli taloushallinto on ulkoistettu tilitoimistolle, voi tämä tarjota internet-pohjaisen ohjelmiston laskujen vastaanottamiseen ja sen sähköiseen käsittelyyn. Suuremmille yrityksille voidaan räätälöidä valmiudet lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja suoraan omiin laskutus- tai reskontraohjelmistoihin eli omaan ERP-järjestelmäänsä. Tämän lisäksi yritys tarvitsee sopia operaattorin kanssa laskujen lähettämisestä sekä laskutusaineiston muokkaamisesta verkkolaskuaineistoksi. (Granlund & Malmi 2004, 57; Tieke 2013.)

Sekä Castrén että Salo (Launonen 2007, 26) pitävät sähköistä toimintaympäristöä vakaampana ja huijausten todennäköisyyttä pienenä. Tämä johtuu siitä, että sähkö-

köisiä laskuja välittävien operaattorien järjestelmät eivät hyväksy mukaan laskuja, joiden lähettää ne eivät tunnista. Tilintarkastus-Revision haastatteleva Bo Harald (2008) mainitsee verkkolaskutuksen etujen esimerkkeinä kustannussäästöt, luottoriskien ja maksuviiveiden vähentymisen, jotka puolestaan parantavat yritysten kassavirtaa näiden saadessa rahat nopeammin tilille. Myös laskutuksen automatisoinnin lisääntyminen tuo lisää voimavaroja asiakaspalveluun ja työprosessin uudistamiseen.

Samankaltaisia hyötyjä saatiin myös vuonna 2011 suoritettussa kauppakamareiden tekemästä kyselystä, johon vastasi noin 200 yritystä (Keskuskauppakamari 2/2012). Kyselyyn vastanneiden mielestä verkkolaskuun siirtyminen säästää aikaa ja kustannuksia, kun monet mekaaniset työvaiheet jäävät kokonaan pois ja laskun tiedot välityttävät automaattisesti yrityksen tietojärjestelmiin. Hyvänä asiana pidettiin lisäksi mahdollisuutta seurata jatkuvasti laskutusprosessia saamalla operaattorilta tiedot siitä, onko lasku saatu toimitettua asiakkaan palveluun.

Verkkolaskutuksessa voidaan löytää myös muita hyötyjä molemmille osapuolille. Tiedon kulku nopeutuu, kun laskuttaja saa laskunsa välitettyä nopeammin asiakkaalleen, laskutus on helpompi ulkoistaa ja sähköinen laskutus tuottaa sähköisen laskutusarkiston. Virhealttius pienenee ja selvittelytyön vähentymisen kautta työmäärä sekä laskulomakkeiden, kirjekuorien ja postimerkkien käyttäminen vähenee. Laskun vastaanottaja puolestaan hyötyy siitä, että laskun tiedot menevät suoraan reskontraan, yrityksen on mahdollista saada yhteenvedot sähköisestä arkistosta, laskujen kierrätys nopeutuu, tallennusvirheet vähenevät ja kirjanpito automatisoituu. (Tala & von Bell 2003, 58; Granlund & Malmi 2004, 58.)

Bo Harald katsoo (Hyvönen, A. 2008,11), että henkilöt, jotka työskentelevät taloushallinnossa tai maksuliikenteen parissa ratkaisevat verkkolaskutuksen tulevaisuuden. Hänen mukaansa tämän tahon tulisi asettaa paperilaskulle aito takaraja, joka takaisi verkkolaskutuksen läpimurron. Myös laskutuksen hinnoittelu tulisi tehdä näkyvämmäksi, jolloin yritykset voisivat verrata, kumpi vaihtoehto tulee heille kannattavammaksi.

2.2.2 Ostolaskut

Ostolaskujen käsittely on yleensä ollut se prosessi, joka on vienyt eniten talousosaston resursseja. Tällöin tämän prosessin automatisoinnilla ja tehostamisella saavutetaan suurimmat edut. Taloushallinnon osalta tämä prosessi käynnistyy laskun vastaanottamisesta, päätyen lopulta maksatuksen ja kirjanpidon kautta arkistoitavaksi. Perinteisen paperisen ostolaskun käsittelyn ongelmia ovat mm. olleet laskun hidas kierto, laskun saaminen kirjanpitoon vasta hyväksymisen jälkeen ja manuaalinen tallennus. Lisäksi paperisen ostolaskun arkistointi on tapahtunut mappittamalla, jolloin sen uudelleen etsimiseen on kulunut aikaa ja usein laskun tarkastaja ja hyväksyjä ovatkin ottaneet niistä itselleen vielä erilliset kopiot. (Lahti & Salminen 2008, 49-50.)

Sähköistäminen tehostaa ostolaskun käsittelyä ja kierrätystä, nopeuttaa laskun päättymistä maksatukseen ja parantaa laskujen hallinnointia. Lisäksi ne ovat kirjanpidon käytettävissä kulujaksotuksiin, jopa ennen lopullista hyväksyntää. Ostolaskut päätyvät sähköiseen arkistoon, josta niitä on helppo noutaa ja etsiä esimerkiksi toimittaja- tai tiliöintitietojen perusteella. Myös laskujen tarkastajilla ja hyväksyjillä on omat sähköiset arkistot käytettävissään, jolloin omien kopioiden ottamisesta voidaan luopua. (Lahti & Salminen 2008, 50.)

Sähköisen ostolaskun kiertoa voidaan kuvata seuraavalla tavalla. Ostolaskun saapuessa paperilaskuna skannataan se ensin sähköiseen muotoon tai se voidaan vastaanottaa verkkolaskuna tai EDI-liittymällä suoraan käsittelyjärjestelmään. Lasku tiliöidään joko manuaalisesti tai luomalla säännöt automaattitiliöinnistä. Tämän jälkeen ostolasku lähtee käsittelyjärjestelmässä tarkastus- ja hyväksymisprosessiin erikseen määrättyjen kierrätysääntöjen mukaan, esimerkiksi sähköpostin muodossa. Kun henkilö on tarkastanut ja hyväksynyt laskun, siirtyy lasku automaattisesti prosessin seuraavalle henkilölle. Järjestelmä antaa mahdollisuuden luoda erilaisia sääntöjä, joiden avulla lasku voidaan esim. ohjata varahenkilölle loma-aikoina. Lopulta järjestelmä antaa hyväksytyn ja tiliöidyn laskun, joka siirtyy automaattisesti maksatukseen maksatustiedoston muodossa pankkiin. Maksuista tiedot menevät ostoreskontraan ja sitä kautta lopulta kirjanpitoon. Näin ostovelkojen määrä on jatkuvasti ajan tasalla. (Granlund & Malmi 2004, 57-58; Lahti & Salminen 2008, 50, 55; Kurki yms. 2011, 27.)

Laskuissa voi olla valmiiksi kirjanpidon tili- ja mahdolliset kustannuspaikkatiedot, mikäli tavarantoimittajalle on tilauksen yhteydessä annettu kaikki tarpeellinen tieto näitä varten. Vaikka lasku ei sisältäisikään näitä tietoja, voidaan toimittajarekisteriin luoda oletustiliöinnit, jolloin eri kulut kirjautuvat automaattisesti oikeille tileilleen. Myös laskun arvonnäköveron käsittely voidaan määritellä tiliöinnin yhteydessä. (Kurki yms. 2011, 26.)

Ostolaskujen skannaaminen on yleisin tapa saattaa laskut sähköiseen järjestelmään. Organisaatiot voivat hoitaa skannauksen itse tai ulkoistaa sen skannauspalveluita tuottaville yrityksille, Suomessa mm. Itella tarjoaa näitä palveluita. Manuaaliskannauksessa laskun kuva on ainoa tieto, joka saadaan skannattua, jonka jälkeen laskun tiedot on syötettävä manuaalisesti. On myös olemassa älyskannusta eli optisia OCR-tiedon poimintaohjelmia (Optical Character Recognition), jonka avulla ohjelma voi tunnistaa ja poimia automaattisesti kirjanpidossa ja ostolaskujen käsittelyssä tarvittavat tiedot suoraan paperilaskulta. Tämä vaihe automatisoi suuren osan työstä, joka ennen on tehty taloushallinnossa manuaalisesti. Skannaus on kuitenkin aina alttiina virheille verrattuna aitoihin verkkolaskuihin ja samalla skannaus tuo mukanaan turhan välivaiheen, jota ei tarvita verkkolaskua vastaanottaessa. Tämä edellyttää aktiivisuutta laskuja vastaanottavien henkilöiden keskuudessa. Näin he pystyvät pyytämään laskunsa verkkolaskuna niiltä yrityksiltä, joilla on valmius lähettää sellainen. (Lahti & Salminen 2008, 56-57; Kurki yms. 2011, 26.)

2.2.3 Myyntilaskut

Myyntilaskujen laadinta on yrityksen yksi tärkeimmistä toiminnoista, sillä mahdolliset viiveet tai virheet laskutusprosessissa saattavat vaarantaa koko yrityksen toimintakyvyn heikon rahatilanteen vuoksi. Tämän lisäksi laskutus voidaan nähdä osana yrityksen imagoa, koska laskutus on ulospäin, asiakkaisiin suuntautuvaa toimintaa. Laskutusprosessi lähtee laskun laatimisesta päättyen myyntireskontraan laskun lähetyksen ja arkistoinnin kautta. (Lahti & Salminen 2008, 73-74.)

Aidoissa sähköisissä myyntilaskuissa paperin käsittely ja lähetys jäävät kokonaan pois. Tämä edellyttää myös laskun vastaanottajalta mahdollisuutta vastaanottaa

lasku ilman skannausvaihetta, jolloin laskun tietosisältö voidaan paremmin hyödyntää. Sähköisen myyntilaskun voidaan katsoa vähentävän virheitä, joka puolestaan vähentää selvitystyötä. Se tuo mukaan säästöjä tulostus- ja postituskuluissa, nopeuttaa laskun läpimenoaikaa, jolloin laskun lähettäjä saa varmemmin rahat ajoissa sekä parantaa asiakaspalvelua. (Lahti & Salminen 2008, 76.)

Järjestelmiin on mahdollista luoda perus- ja ohjaustietoja, joiden avulla sähköisiä myyntilaskuja hallitaan ja ohjataan niin, että myyntireskontraan saadaan suoraan tiedot mm. asiakas- ja tuoterekisterieristä sekä näiden takana olevista tiliöintisäännöistä. Kun valmiista tuoterekisterieristä saadaan suoraan tieto myytävistä tuotteista ja näiden hinnoista, laskujen laatiminen nopeutuu, hinnoittelussa tapahtuvat virheet vähenevät sekä tiliöintisäännöt mahdollistavat automaattisen tiliöinnin. (Lahti & Salminen 2008, 76-77.)

Verkkolaskun toimittamiseen tarvitaan asiakkaan verkkolaskuosoite, joka voi olla yrityksen OVT-tunnus tai IBAN tunnus, lisättynä pankin BIC-koodilla. Verkkolaskutusta käytettäessä laskut ”tulostetaan” paperilaskujen sijasta verkkolaskuina, jotka toimitetaan operaattorin välityksellä verkkolaskuja vastaanottavien asiakkaiden järjestelmiin. Tämä helpottaa laskuttajan työtä, kun laskutuksesta jää pois laskujen tulostaminen, kuorittaminen ja mapittaminen. Myös laskujen tiedot siirtyvät asiakkaille nopeammin. Myyntireskontraan ja sitä kautta kirjanpitoon laskut siirtyvät automaattisesti tai erillisenä siirtona. (Kurki yms. 2011, 23-24.)

2.2.4 Maksut

Maksuliikenteen voidaan katsoa kattavan sekä maksutapahtumien välitystä pankkien ja yrityksen taloushallintojärjestelmien välillä että itse maksutapahtumien käsittelyä taloushallintojärjestelmissä. Ostoreskontrassa maksuista muodostetaan maksutiedosto, joka lähetetään pankkiin, joka tämän jälkeen tekee maksuerän sisältämät veloitukset yrityksen pankkitililtä eräpäivittäin. Tulevat suoritukset pankki kerään päiväkohtaisesti yhteen, jonka jälkeen se välittää tiedot tiliotteilla ja viitemaksusuorituksilla yrityksille, jotka tämän jälkeen kuittaavat maksut avoimia tapahtumia vastaan. (Lahti & Salminen 2008, 109.)

EDI-järjestelmää (Electronic Data Interchange) on jo pitkään käytetty eri organisaatioiden välisessä tiedonsiirrossa, joka on mahdollistanut suojatun automaattisen tiedonsiirron kahden eri organisaation tietojärjestelmien välillä. Perinteisen EDI-järjestelmän rinnalle on tullut XML-kuvauskieleen (Extensible Markup Language) perustuva Internet-pohjainen sähköisen liiketoiminnan standardi. Tämä on mahdollistanut pk-sektorin mukaantulon sähköisen liiketoiminnan piiriin, EDI:n ollessa enemmän isojen yritysten käyttämiä. Järjestelmät ovat mahdollistaneet yrityksille toimia verkkopankkiympäristössä, erillisten maksuliikenneohjelmien avulla tai vaihtoehtoisesti EDI-järjestelmien kautta. (Granlund & Malmi 2004, 55; Lahti & Salminen 2008, 60-61.)

Maksuviitteiden avulla suoritukset voidaan automaattisesti kohdistaa oikeille myyntilaskuille. SEPAn myötä myös euromaksualueelta tulleet suoritukset on mahdollista kohdistaa suoraan myyntilaskuille. Maksutiedot siirtyvät jälleen myyntireskontrasta kirjanpitoon, jolloin saatavien seuranta voidaan ylläpitää jatkuvasti ja maksumuistutusten lähettäminen reaaliaikaistuu. (Kurki yms. 2011, 24.)

2.2.5 Kirjanpito

Taloushallinnon kokonaisjärjestelmän ydintoiminto on kirjanpito, jonka pääasiallinen tositemateriaali muodostuu myynti- ja ostolaskuista, tiliotteesta sekä muistiotositteista. Näissä taloushallinnon rutiineissa tulisi olla tavoitteena, että tiedot eri osa-kirjanpidoista siirtyisivät automaattisesti pääkirjanpitoon ja näin käsin tallennettujen tositemateriaalien määrää saataisiin minimoitua. Myös tiliotteet on saatavilla pankista konekielisinä, joihin on mahdollista luoda tiliöintiehdotuksia, jotka vain hyväksytään näytöllä ennen niiden siirtoa kirjanpitoon. Muukin tositemateriaali on jo pääasiassa saatavilla konekielisessä muodossa, jolloin niiden tiedot kirjautuvat automaattisesti kirjanpidon tietokantaan. Tämä poistaa suuren osan laskutus-, maksatus-, reskontra- ja kirjanpitotyöstä, jolloin rutiinit vähentyvät ja valvontatyö lisääntyy. Täsmäyttämistä tulee entistä tärkeämpää, koska yksittäinenkin automaattikirjausrutiini voi toistaa samaa virhettä useita kertoja. (Mäkinen & Vuorio 2002, 41-42; Kurki yms. 2011, 19.)

Perinteisesti tiliotteiden kirjaus pääkirjanpitoon on tapahtunut paperitulosten tiedoista. Rahaliikennejärjestelmissä on kuitenkin yleensä mahdollisuus tito-tiliöintiin (tito = tiliote tositteena), jossa tiliote saapuu pankista elektronisessa muodossa. Tiliotteelle on mahdollista tallentaa tiliöintimallit erilaisille maksutapahtumille, kuten myyntireskontran suorituksille tai joka kuukausi tapahtuville säännöllisille veloituksille. Tiliöintien jälkeen ne siirtyvät rahaliikennejärjestelmästä suoran pääkirjanpitoon ja kun jokainen tapahtuma tiliotteelta on käsitelty, pankkitilin saldo on kirjanpidossa aina oikein. (Lahti & Salminen 2008, 115.)

Kirjanpito on pohjana yrityksen annettaessa arvonlisäveroilmoituksen verottajalle. Nykyään tämä ja muutkin viranomaisraportoinnit kuten veroilmoitukset, tullin ilmoitukset ja työnantajailmoitukset voidaan hoitaa sähköisesti käyttämällä TYVI-operaattoria (TYVI = Tietovirrat Yrityksiltä Viranomaisille) tai tallentamalla tiedot sähköisille lomakkeille. Samalla raportit saadaan sähköiseen arkistoon. (Lahti & Salminen 2008, 148.)

Kirjanpitoaineiston sähköistyminen tuo mukanaan muutoksia taloushallinnon parissa työskenteleville. Ennen työ keskittyi laskujen ja tositteiden tiliöintiin ja kirjaamiseen, mutta näiden rutiininen vähentyessä ihmistyötä tarvitaan numeroaineiston tulkinnassa. Kirjanpidosta saatava tieto sellaisenaan ei auta yritysjohtoa päätöksenteossa, vaan siitä on pystyttävä tuottamaan laadukasta informaatiota, jonka tulkintaan saatetaan myös tarvita alan ammattilaisen apua. Myös informaation läpikäyminen saattaa johtaa aineiston uudelleen käsittelyyn ja joskus on tarpeen tehdä erityislaskelmia. (Mäkinen & Vuorio 2002, 42-43.)

2.2.6 Tilintarkastus

Sähköinen taloushallinto tuo mukaan muutoksia myös tilintarkastukseen. Esimerkkinä voidaan pitää TITO-järjestelmän mukaan tuloa. Tämä järjestelmä parhaimmillaan mahdollistaa maksutapahtumien pitkälle viedyt automaattikirjaukset. Vaikka tämä helpottaakin kirjanpitäjän rutiinityötä, aiheuttaa se jossain määrin vaikeuksia tilintarkastusta tehtäessä. Näin siksi, että pääkirjanpidossa on nähtävillä ainoastaan pankkitilin kuukausisummat. Koska tätä järjestelmää käytettäessä kirjanpito-

velvollinen pystyy muokkaamaan tiliotetta vieden sen tavanomaiseen toimisto-ohjelmaan, korostuu saldovahvistusten tarpeellisuus. (Lähdesmäki 2010, 27.)

Sähköinen taloushallinto tuo myös omia etuja tilintarkastukseen. Paperista kirjanpitoa läpikäydessä tilintarkastajat joutuvat läpikäymään suuren määrän papereita, joista on vaikea saada selvää kuvaa kokonaisuudesta. Sähköinen kirjanpitoaineisto voidaan puolestaan toimittaa tarkastajalle kokonaisuudessaan. Siitä on helppo ottaa kopio esimerkiksi CD-levylle, jota tilintarkastaja voi säilyttää omassa paikassaan. Lisäksi se mahdollistaa yksittäisten tositteiden helpon kopioinnin mahdollista myöhäisempää tarvetta varten. (Mäkinen & Vuorio 2002, 51.)

Tämän lisäksi koneelliselle tietovälineelle tallennetulle pääkirjanpidolle voidaan suorittaa silmäilemällä tapahtuva analyttinen tarkastus helposti ja nopeasti. Myös tiettyjen tapahtumien kopioiminen helpottuu ja joissain tapauksissa vapaamuotoinen haku on mahdollista. Sähköisyys mahdollistaa lisäksi tilikauden aikaisen kirjanpidon tarkistamisen paikasta riippumatta kesken tilikauden, jolloin lopputarkastuksessa voidaan keskittyä ainoastaan tilinpäätöstitteisiin, jotka yleensä ovat paperisia. (Lähdesmäki 2010, 28.)

2.2.7 Sähköinen arkistointi

Sähköisen arkistoinnin avulla pystytään toimintaa tehostamaan ja tekemään suuria säästöjä. Sähköinen arkistointi ei vie samalla lailla tilaa, kuin perinteiset mapit ja tietojen etsiminen sähköisestä arkistosta on nopeaa ja vaivatonta. Tilikauden aikana aineisto on säilytettävä kahdella erillisellä tietovälineellä, joista toinen voi olla tietokoneen kovalevy. Tilinpäätöksen valmistuttua säilytettävät tiedot on tallennettava pysyvään arkistoon, jossa tietovälineiden on oltava sellaisia, ettei niiden tietosisältöä ole mahdollista muuttaa ja nämä levyt on säilytettävä erillisissä tiloissa ja ne tulisi määrääjain tarkistaa. Tallennusmuotona on käytettävä yleistä ja ajantasaista tallennusmuotoa, jotta se voidaan avata selväkielisenä myös muilla kuin tallennusohjelmistolla. (Kurki yms. 2011, 20-21.) Toisaalta, kuten Fredman artikkelissaan mainitsee (Tilisanomat 2011), kirjanpitoaineiston säilytys on yhä useammin ulkoistettu, jolloin tulee varmistaa palvelun käytettävyydestä ja jatkuvuudesta.

Yrityksen siirtyessä verkkolaskun ja sähköisten ostolaskujen käsittelyyn, mukaan astuu yleensä myös myyntilaskujen ja ostolaskujen sähköinen arkistointi. Aineistossa tulisi huomioida kokonaisuus mm. verkkolaskuihin saattaa liittyä liitteitä, jotka kuuluvat osaksi kirjanpitositteita. Myös nämä liitteet on pystyttävä arkistimaan asianmukaisesti. Sähköisessä arkistoinnissa on myös huomioitava muun kirjanpitoaineiston arkistointi, jossa tulisi käyttää yhdenmukaista arkistointitapaa tietojen hakemista ja järjestelmällistä lajittelua varten. (Kurki yms. 2011, 21.)

Myös tiliotteiden sähköinen arkistointi on mahdollistunut moderneilla rahaliikennejärjestelmillä. Varsinaisten tiliotietojen lisäksi sähköisenä tallennettuun tiliotteeseen voidaan lisäksi sisällyttää tiliointi- ja tositetiedot. Päiväkohtaisten tiliotteiden tallentaminen mahdollistaa lisäksi tietyn päivän maksutapahtumien etsimisen arkistosta myöhempää tarkastelua varten. (Lahti & Salminen 2008, 116.)

KILAn antamassa yleisohjeessa annetaan mahdollisuus muuttaa tosite toiseen muotoon pysyvään säilyttämistä varten. Tällöin esimerkiksi eri kuvatiedostoina tai paperilla säilytettävät ostolaskut voidaan muuttaa samaan tiedostomuotoon ja XLM-tiedostomuotoiset verkkolaskut on mahdollista tallentaa html- tai pdf-muodossa. Menetelmäpäätöksessään KILA on antanut ohjeen tositteiden laatimiselle, joka määrittelee sähköisten tositteiden tulostettavuutta ja sitä kautta myös tositteiden säilytettävyyttä seuraavasti:

Tietovälineelle laaditun tositteiden tulee olla tulostettavissa selväkielisenä paperille siten, että kaikki kirjanpitolaissa ja muussa laissa tositteelta edellytetyt tiedot ovat nähtävissä muuttamattomina, vaikka tositteiden muoto ei vastaa alkuperäistä tositetta. Näiden tietojen tulee olla tarvittaessa saatavissa myös tietokoneen näytölle samansisältöisinä kuin ne olisivat paperille tulostettaessa. (KILA 2011.)

2.2.8 Sähköisen taloushallinnon hyödyt ja haasteet

Sähköisen taloushallinnon on katsottu tuovat etuja sekä tilitoimistoille että tilitoimiston asiakasyrityksille. Tilitoimistojen työtaakan voidaan katsoa tasoittuvan ja ylitöiden vähentyvän, kun tietoa asiakkaan tapahtumista saadaan jatkuvasti. Samalla tämä vähentää päällekkäistä työtä ja mahdollistaa reaaliaikaisen tiedon. Lisäksi tulevaisuuden ennustettavuus paranee. Tilitoimistojen profiloituminen talo-

ushallinnon asiantuntijana vahvistuu ja sähköisen tilitoimiston on katsottu houkuttelevan alalle nuoria taloushallinnon ammattilaisia. (Launonen 2007, 25.) Tämä on johtanut myös siihen, että nykyajan kirjanpitäjiltä vaaditaan uusien asioiden hallintaa, sillä muuten näennäisesti helppo työ saattaa muuttua kaaokseksi, kuten Urpo Salo artikkelissaan (Tilisanomat 2012) mainitsee. Pelkän pääkirjanpidon rinnalle on tullut monia erilaisia työtehtäviä ja osaamisalueita, joiden katsotaan nykyään kuuluvan taloushallinnon ammattilaisen tehtäviin. Enää ei riitä lukujen oikeellisuus, vaan niitä pitää myös osata tulkita ja tietää mistä asioista ja mitä raportoidaan. Lisäksi tietojen tullessa eri osa-alueista ja eri henkilöiltä, on kirjanpitäjän pystyttävä vastaamaan myös näiltä tulleista asioista ja niiden oikeellisuudesta.

Mikäli sähköisestä taloushallinnosta halutaan saada irti suurin mahdollinen hyöty, täytyy kaikkien osien toimia saumattomasti yhteen: verkkolaskujen tulee siirtyä suoraan yrityksen reskontraan sekä tarkistettavaksi ja hyväksyttäväksi, maksuliikenteestä tulevat viitesuoritukset tulee kohdistua suoraan laskuille, jotka sitten automaattisesti kuittaavat myyntisaatatavat maksetuiksi. Mutta vasta kun maksutapahumista, viitesiiirroista ja tiliotteista muodostuu automaattisesti tiliöintimerkinnät, voidaan puhua sähköisestä automatisoidusta taloushallinnosta, joka auttaa tehostamaan yrityksen taloushallintoa ja alentamaan kustannuksia. (Procountor International.)

Koko prosessi tilauksesta maksuun nopeutuu, joka auttaa välttämään maksujen viivästymisen ja niistä aiheutuvat mahdolliset seuraamukset. Nopeammat prosessit näkyvät myös kirjanpidon valmistumisen nopeutumisessa ja näin myös raporttien saaminen nopeutuu. (Lahti & Salminen 2008, 27-28.) Samaan aikaan asiakasyritykset saavat ajantasaista tietoa muun muassa yrityksen kassavirrasta ja liiketoiminnan analyyseistä. Tieto on saatavilla minä hetkenä hyvänsä, joka puolestaan kannustaa järjestelmälliseen liiketoiminnan suunnitteluun. Tilitoimiston vapautuneet resurssit mahdollistavat parempaa konsultointia ja taloushallinnon ope-
rointi on joustavaa sekä ajasta ja paikasta riippumatonta. (Launonen 2007, 25.)

Kirjanpidon sähköisestä arkistoinnista voidaan nähdä olevan hyötyä myös ihan käytännön kirjanpitotyössä. Artikkelissaan Janne Fredman (Tilisanomat 2011) mainitsee mahdollisuuden hakea arkistosta saman toimittajan vanhoja laskuja tiliöintitietoineen. Asiakas- ja tuotekohtaisten informaation analysointi mahdollistuu

sekä tilitoimistot voivat tarjota asiakkaille mahdollisuuden päästä elektronisesti arkistoituun kirjanpitoaineistoon extranet-ratkaisun kautta. Vaatimuksina elektroniselle arkistoinnille ovat kirjanpitoaineiston saatettavuus selväkieliseksi ja luovutettavissa tarkistettavaksi sekä kirjanpitoaineiston muuttumattomuuden ja säilymisen varmistaminen.

Sähköisen taloushallinnon käyttöönotosta hyödyiksi voidaan lisäksi luetella mm. entistä järkevämpien toimintatapojen löytäminen, yritysten tietojärjestelmien tehokkaampi hyödyntäminen, yrityksen imagon luominen, asiakaspalvelun parantuminen sekä henkilöresurssien vapautuminen tuottavampiin töihin. (Kurki yms. 2011, 29.) Arkistointitilan tarve vähenee, taloushallinnosta tulee joustavaa ja helppoa ja usein sen katsotaan parantavan toiminnan laatua ja vähentävän virheitä sekä selvittelytyötä. Digitaalisuuden etuna voidaan katsoa myös sen tuoma mahdollisuus käsitellä esimerkiksi ostolaskuja missä päin maailmaa tahansa, josta erityisesti suuret, maailmanlaajuisesti toimivat yritykset hyötyvät suuresti. Nimittäin käytännössä se on ainoa mahdollisuus kontrolloida eri puolilla toimivien yksiköiden taloushallintoa reaaliaikaisesti. Näin yritykset pystyvät selviytymään entistä paremmin yhä kasvaneista kontrolli- ja vastuuvaatimuksista. Samalla se on myös ekologinen ratkaisu. (Granlund & Malmi 2004, 58; Lahti & Salminen 2008, 27-29.)

Mikäli yrityksellä on käytössä jokin kirjanpidon ja maksuliikenteen sähköinen kokonaisratkaisu, voidaan aineistosta tehdä suoraan hakuja, jotka aikaisemmin vaativat suuren työmäärän ja jotka kuuluivat tiettyjen henkilöiden erityisosaamisalueeseen. Tämä osaltaan on johtanut siihen, että myös esimerkiksi tuotannon henkilöt osallistuvat entistä tiiviimmin taloushallinnon prosesseihin. Mm. heitä voidaan jatkossa velvoittaa omatoimisesti tekemään ennusteita tai etsimään mahdollisia eroavaisuuksia. Tämän ei kuitenkaan katsota poistavan tai vähentävän taloushallintoon erikoistuneiden ihmisten tarvetta, koska tietokantoihin tulee niin paljon tietoa, että tarpeellisen tiedon löytäminen ilman asiantuntemusta saattaa aiheuttaa vaikeuksia. (Granlund & Malmi 2004, 150-151.)

Toisaalta on huomioitava, että automaattikirjaukset aiheuttavat lisää töitä valvonnan osalta. Nimittäin yksi yksittäinen virhe automaattikirjausrutiinissa toistaan saman virheen niin kauan ennen kuin se huomataan ja korjataan. (Mäkinen & Vuorio 2002, 41.)

Lisäksi siirtyminen esimerkiksi verkkolaskutukseen saattaa johtaa suuriin investointeihin ohjelmistojen uusimisen johdosta, jolloin erityisesti pienemmissä yrityksissä kaivataan tietoa, millä tositeäärillä verkkolaskutukseen kannattaa siirtyä. Myös henkilöstöpula saattaa vaikuttaa verkkolaskutuksen hoitamiseen, mikäli taloushallintoa ei ole yrityksissä ulkoistettu. Keskuskauppakamarin vuonna 2011 tekemästä kyselytutkimuksesta käy lisäksi ilmi, että uusien ohjelmien käyttöönottoprosessi on koettu hankalaksi ja osa oli havainnut selkeitä puutteita verkkolaskutusputken toimivuudesta laskuttajalta ostajalle. (Keskuskauppakamari 2/2012.)

Vaikka reaaliaikaista informaatiota voidaan pitää hyvänä puolena, on kuitenkin huomattava, että tällaisen tiedon käyttö vaatii aina harkintaa, koska monia asioita ei ole järkevää arvioida päivätasolla. Esimerkiksi suoritustasoa ja niihin perustuvia palkkioita ei ole järkevää arvioida ja tehdä päätöksiä liian lyhyttä ajanjaksoa tarkastellessa. Tämä saattaa johtaa liian lyhytnäköiseen toimintaan mm. tilausten ja toimitusten ajoituksessa. (Granlund & Malmi 2004, 149-150.)

3 TUTKIMUKSEN KULKU

Tutkimuksessa haluttiin selvittää Seinäjoen seudun tilitoimistojen sähköisien taloushallinto palveluiden tarjontaa. Tavoitteena oli selvittää palveluiden tarjonnan laajuus sekä miten paljon tilitoimistojen asiakkaat näitä palveluita käyttävät. Myös tulevaisuuden näkymistä haluttiin saada alan ammattilaisilta omat mielipiteet. Tässä luvussa kerrotaan tarkemmin, mitkä olivat tämän tutkimuksen tavoitteet sekä miten tutkimus suoritettiin.

3.1 Tutkimuksen tavoitteet

Sähköinen taloushallinto on ollut esillä jo monta vuotta ja sen tulemistä on ennustettu, siitä lähtien kun kirjanpitolaki mahdollisti kirjanpitoaineiston sähköisen arkistoinnin. Tämän tutkimuksen tavoitteena on saada tietoa missä vaiheessa Seinäjoen seudun tilitoimistot ovat sähköisten taloushallintopalveluiden tarjonnassa. Tähän liittyy olennaisesti tieto myös siitä, kuinka paljon heidän asiakkaansa näitä palveluita käyttävät. Lisäksi haluttiin selvittää, mitä tilitoimistot ajattelevat sähköisen taloushallinnon tulevaisuudesta eli mihin suuntaan sähköinen taloushallinto on heidän mielestään menossa. Vastauksia tutkimusongelmiin lähdettiin selvittämään kyselylomakkeen avulla. (Liite 2.)

Tutkimusongelmat:

1. Missä laajuudessa Seinäjoen seudun tilitoimistot tarjoavat sähköisiä taloushallinnon palveluita? Ja missä laajuudessa niiden asiakkaat näitä palveluita käyttävät?
2. Tilitoimistojen näkymät sähköisen taloushallinnon tulevaisuudesta?

3.2 Tutkimusmenetelmä ja aineisto

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena. Tämän tutkimusmenetelmän katsottiin parhaiten antavan kattavan näkymän tilitoimistojen tilanteesta,

sillä tämä tapa mahdollistaa laajan tutkimusaineiston saamalla mahdollisimman monelta vastaus mahdollisimman moneen kysymykseen. Kyselylomakkeen käyttöä voidaan myös perustella sillä, että suuren joukon haastatteleminen olisi vienyt huomattavan paljon aikaa sekä tutkijalta että haastateltavilta. Henkilökohtaisen haastattelun haasteeksi olisi lisäksi saattanut muodostua se, että haastateltava olisi saattanut kokea tilanteen uhkaavaksi tai että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 195, 206.) Tämän lisäksi objektiivisuutta voidaan pitää kyselylomakkeen käytön etuna, koska tämä estää tutkijan vaikuttamasta millään tavalla vastaajaan tai tämän mielipiteisiin.

Kysymykset on laadittu teoriaosuutta apuna käyttäen. Tavoitteena oli luoda mahdollisimman selkeä kyselylomake, johon vastaaminen olisi helppoa ja vaivatonta. Tämän vuoksi suurin osa kysymyksistä tehtiin monivalintakysymyksinä. Samalla kuitenkin haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus kertoa omia näkemyksiään eri asioihin, joten kyselylomakkeelle laitettiin myös avoimia kysymyksiä. Kysymykset on laadittu teoriaosuuden perusteella, jonka pohjalta on pohdittu, mikä rooli tämän päivän tilitoimistolla saattaisi olla sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoamisessa. Tämän lisäksi kyselyllä haluttiin selvittää tilitoimistojen asiakkaiden kiinnostusta eri palveluita kohtaan.

Kyselylomake rakennettiin niin, että ensimmäiset neljä kysymystä kartoittivat kyselyyn osallistuvien tilitoimistojen taustaa. Näihin kuuluivat tilitoimistojen henkilökunnan määrä, ikä, asiakasyritysten määrä ja liikevaihto. Kysymys viisi antoi kuvaa, kuinka moni vastaajista tarjosi asiakkailleen sähköisen taloushallinnon palveluita. Tästä kysely jatkui kahteen suuntaan. Niiltä, jotka tarjosivat sähköisten taloushallinnon palveluita, kysyttiin tarkemmin palveluista ja niiden käyttäjistä. Puolestaan ne, jotka eivät tällä hetkellä tarjonneet sähköisiä palveluita, siirtyivät suoraan tulevaisuutta koskeviin kysymyksiin. Tulevaisuuden näkymistä haluttiin selvittää sekä tilitoimistojen omat tarpeet palveluiden tarjoamisen suhteen että yleisellä tasolla miltä tulevaisuus näyttää sähköisten taloushallinnon palveluiden osalta.

Tutkimusaineisto käsiteltiin Excel-taulukoinnin avulla. Vastauksista tehtiin kuvioita luettavuuden ja ymmärrettävyyden parantamiseksi. Avoimien kysymyksien osalta tutkija kävi läpi vastaajien vastaukset yhdistäen niitä ja avaamalla ne omin sanoin,

jotta vastauksista saatiin esille samaa asiaa käsittelevät vastaukset. Näin pystyttiin näkemään mitkä mielipiteet toistuivat.

3.3 Tutkimuksen toteutus

Kysely lähetettiin 98 tilitoimistolle, jotka sijaitsivat Seinäjoella, Ilmajoella, Kurikassa, Kauhajoella, Jalasjärvellä, Lapualla ja Kauhavalla. Yritykset etsittiin sekä Seinäjoen seudun elinkeinokeskuksen ylläpitämästä yritysrekisteristä, että etsimällä itse internetistä eri hakukoneita apuna käyttäen tilitoimistojen kotisivuja ja yhteystietoja.

Kysely lähetettiin tilitoimistoille sähköpostitse touko-kesäkuussa 2012. Sähköpostiosoitteet pyrittiin etsimään siten, että kysely lähetettiin joko yrityksen yleiseen sähköpostiin tai sitten kotisivujen kautta löydettyihin johtoryhmään kuuluvien henkilökohtaiseen sähköpostiin. Kyselylomakkeen teossa käytettiin Googlen tarjoamaa palvelua laatia ja lähettää lomake sähköisenä suoraan asiakkaalle, jotka vastasivat kyselyyn internetissä. Nämä vastaukset saatiin suoraan tutkijan omaan sähköpostiin, johon ne tulivat nimettöminä.

Vastaukset saatiin 32 tilitoimistolta, jolloin vastausprosentiksi saadaan 33 %. Vastausprosentin jäädessä hiukan alhaiseksi, ei tutkimuksen tuloksista voida vetää täysin tarkkoja johtopäätöksiä. Kuitenkin niiden perusteella on tehty analyysi, joka antaa suuntaviivaa siihen missä vaiheessa tilitoimistot ovat sähköisen taloushallinnon kanssa.

3.4 Tutkimuksen reliaabelius ja validius

Tutkimusten teossa pyritään arvioimaan sen luotettavuutta, sillä vaikka tutkimuksessa pyritään välttämään virheiden syntymistä, voidaan havaita, että tulosten luotettavuus ja pätevyys vaihtelevat. Luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Reliaabelius eli tutkimuksen luotettavuus tarkoittaa mittautulosten toistettavuutta. Toisin sanoen tutkimuksen tulee antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Tämä voidaan

todeta esimerkiksi siten, että mikäli kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja vastaus on sama, voidaan tutkimuksen katsoa olevan reliaabeli. (Hirsjärvi ym. 2009, 231.)

Toinen käsite validius eli pätevyys tarkoittaa menetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Kyselylomaketta käytettäessä on mahdollista, että vastaajat ovat ymmärtäneet kysymyksen väärin ja vastanneet tämän väärinymmärryksen perusteella. Jos tutkija tämän jälkeen käsittelee vastauksia alkuperäisen ajattelumaailman mukaisesti, tulokset vääristyvät eikä niitä voida enää pitää pätevinä. (Hirsjärvi ym. 2009, 231-232.)

Kyselylomakkeen käyttö mahdollistaa tutkimuksen reliaabeliuden, sillä kyselylomakkeella tehdyn tutkimuksen toistaminen on helppoa ja näin tuloksien uudelleen saaminen on mahdollista. Toisaalta tämän tutkimuksen osalta on otettava huomioon aika eli toteutuuko toistettavuus lyhyellä aikavälillä. Kun kartoitetaan tarjottavia palveluita ja niihin kohdistuvia ajatuksia, on selvää että yritysten tarjoamat palvelut ja mielipiteet palveluita kohtaan muuttuvat, kun aika ja kehitys menevät eteenpäin. Lisäksi strukturoitu kyselylomake mahdollisti vastausten keräämisen niin, ettei tutkija itse päässyt vaikuttamaan vastauksiin ja annettuihin mielipiteisiin.

Validiutta tarkastellessa tulee ottaa huomioon, oliko vastaajilla mahdollisuus ymmärtää jotkut kysymyksistä väärin. Tätä pyrittiin estämään tekemällä valtaosasta monivalintakysymyksiä, jolloin annetut vastausvaihtoehdot saattoivat ohjata vastaajia ymmärtämään kysymyksen myös oikein. Kyselylomakkeisiin saadut vastaukset olivat myös huolella tehty eikä tutkija huomannut vastauksia läpikäydessään, että johonkin kysymyksistä olisi annettu epäkuranttia vastausta.

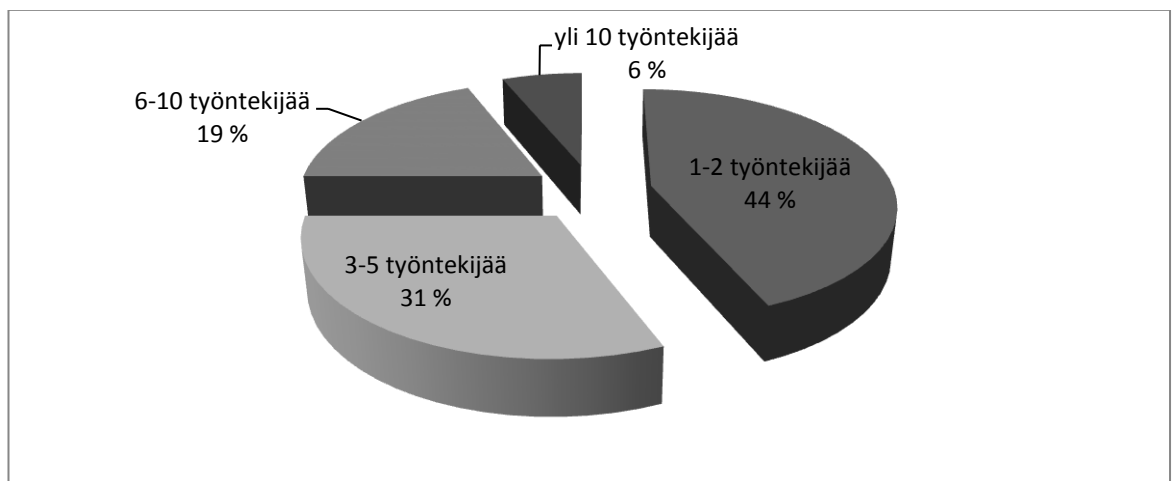
Edellä mainittujen seikkojen varjossa voidaan todeta tutkimuksen täyttävän molemmat luotettavuuden mittarit. Tutkimuksen voidaan näin katsoa täyttävän sekä reliaabeliuden ja validiuden käsitteet.

4 SÄHKÖISEN TALOUSHALLINNON KÄYTTÖ SEINÄJOEN SEUDUN TILITOIMISTOISSA

Kyselytutkimus rakentui eri osa-alueista. Ensin kartoitettiin vastaajien taustatiedot, kuten tilitoimistojen koko ja asiakaskanta. Tämän jälkeen selvitettiin sähköisen taloushallinnon palveluiden nykytilanne. Viimeisenä haluttiin saada tieto, miten tilitoimistot näkevät sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden. Vastaajien määrät eri kysymyksiin vaihtelivat, sillä mikäli tilitoimistot eivät tarjonneet sähköisen taloushallinnon palveluita, saivat he siirtyä suoraan kysymyksiin sähköisen taloushallinnon tulevaisuudesta.

4.1 Taustatiedot vastaajista

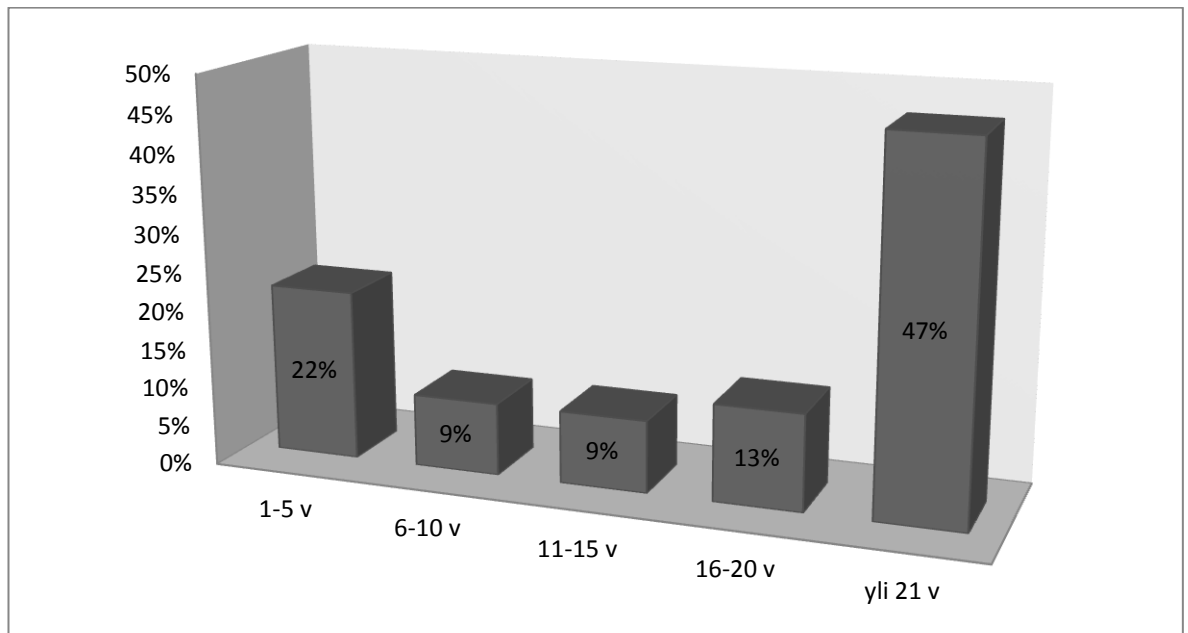
Neljä ensimmäistä kysymystä kartoitti vastaajien taustatietoja. Kuviosta 2 käy ilmi, että valtaosa (44 %) haastatteluun osallistuneista tilitoimistoista oli pieniä 1 – 2 henkilön toimistoja. 33 prosentissa toimistoista työskenteli 3 – 5 työntekijää, 6 – 10 työntekijää oli 19 prosentissa vastaajista ja vain 6 prosentissa vastaajista oli yli 10 työntekijää.



Kuvio 2. Yrityksen koko (n=32)

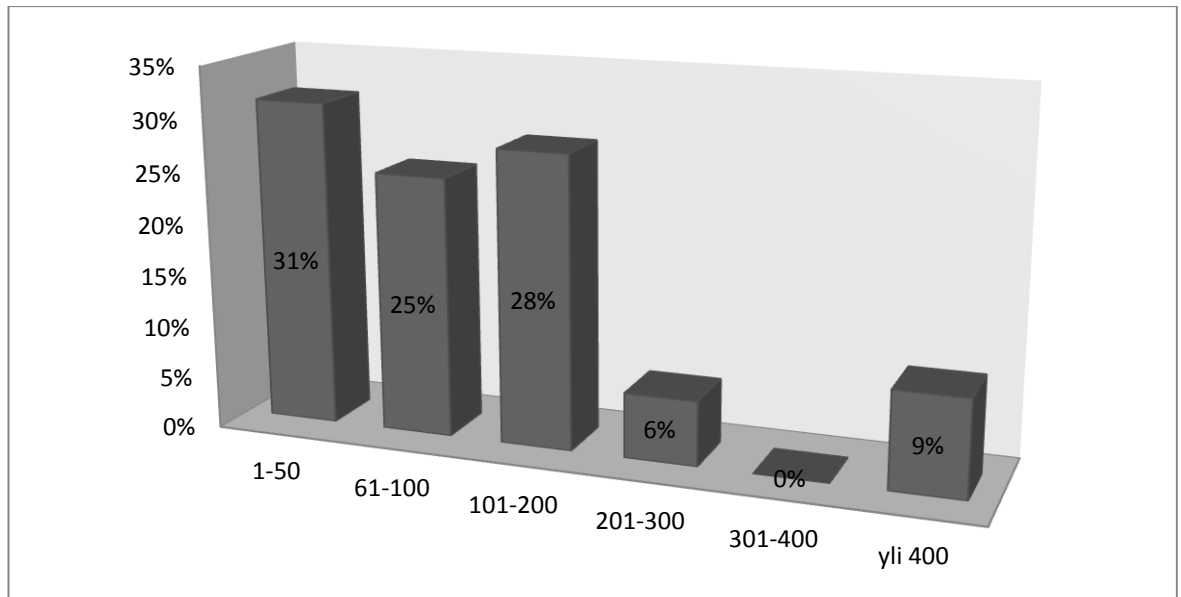
Vastaajista 47 % (kuvio 3) on ollut toiminnassa yli 21 vuotta. Samaan aikaan uusia yrityksiä eli niitä, jotka ovat olleet toiminnassa alle 5 vuotta, oli 22 prosenttia vas-

taajista. Loppujen osalta 9 % olivat olleet toiminnassa joko 6 – 10 vuotta tai 11 – 15 vuotta ja 13 prosenttia vastaajista 16–20 vuotta.



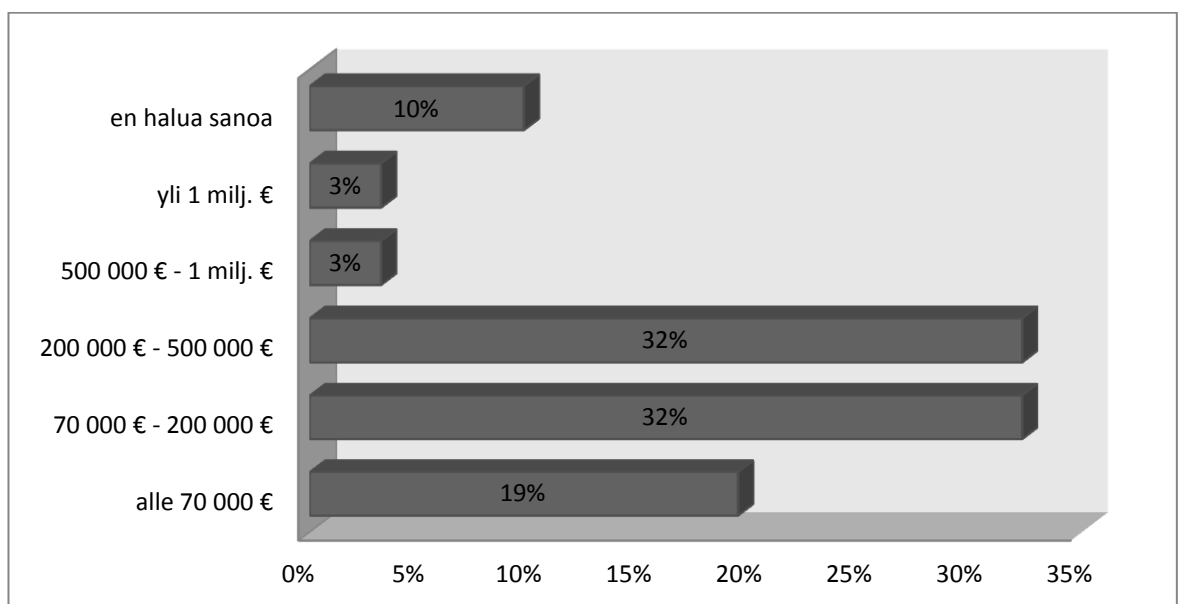
Kuvio 3. Kauanko yrityksenne on ollut toiminnassa? (n=32)

Suurimmalla osalla tilitoimistoista asiakasyrityksiä oli alle 200 (kuvio 4). Näiden osalta lukumääräiset vastaukset jakaantuivat siten, että alle 50 asiakasta oli kymmenellä tilitoimistolla, 61 – 100 asiakasta kahdeksalla ja 101 – 200 asiakasta yhdeksällä tilitoimistolla. Vain viidellä vastaajalla oli yli 200 asiakasyritystä. Näistä kahdella oli asiakkaita 200 – 300 ja kolmella asiakasmäärä ylitti 400.



Kuvio 4. Asiakasyritysten määrä (n=32)

Kuviosta 5 nähdään, että alle 500 000 € liikevaihto oli 26 tilitoimistolla eli 83 prosentilla vastaajista, kahdella yli (6 %) ja 3 (10 %) ei halunnut ilmoittaa liikevaihtoaan. Yksi vastaajista oli lisäksi jättänyt vastaamatta koko kysymykseen.

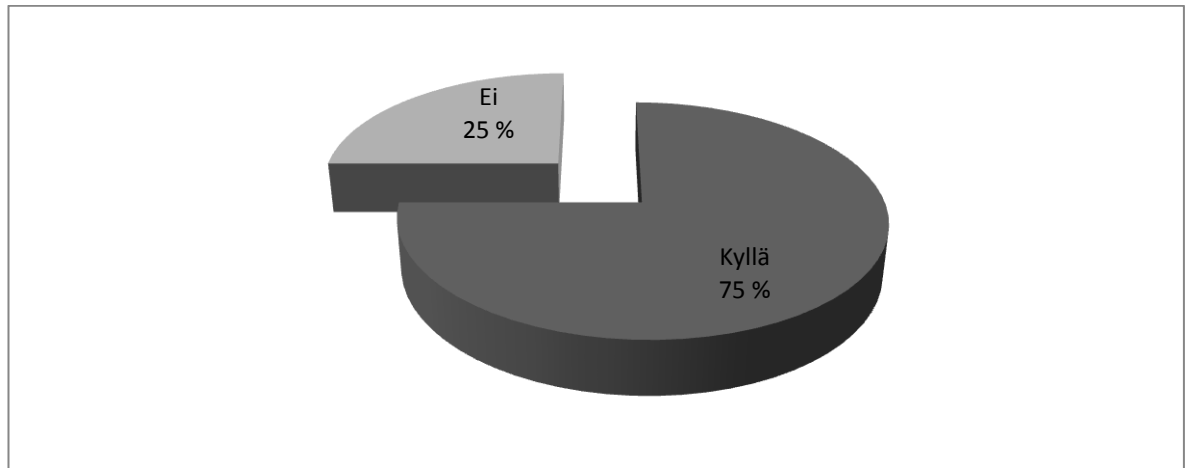


Kuvio 5. Liikevaihto (n=31)

4.2 Sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoaminen

Taustatietojen selvittämisen jälkeen tiedusteltiin tämän hetken sähköisten taloushallintopalveluiden tarjontaa. Kuviosta 6 käy ilmi, että kysyttäessä sähköisten talo-

ushallinto palveluiden tarjoamisesta 24 tilitoimistoa vastasi kysymykseen kyllä. Neljännnes vastaajista eli kahdeksan tilitoimistoa ei tällä hetkellä tarjonnut minkäänlaisia sähköisen taloushallinnon palveluita.

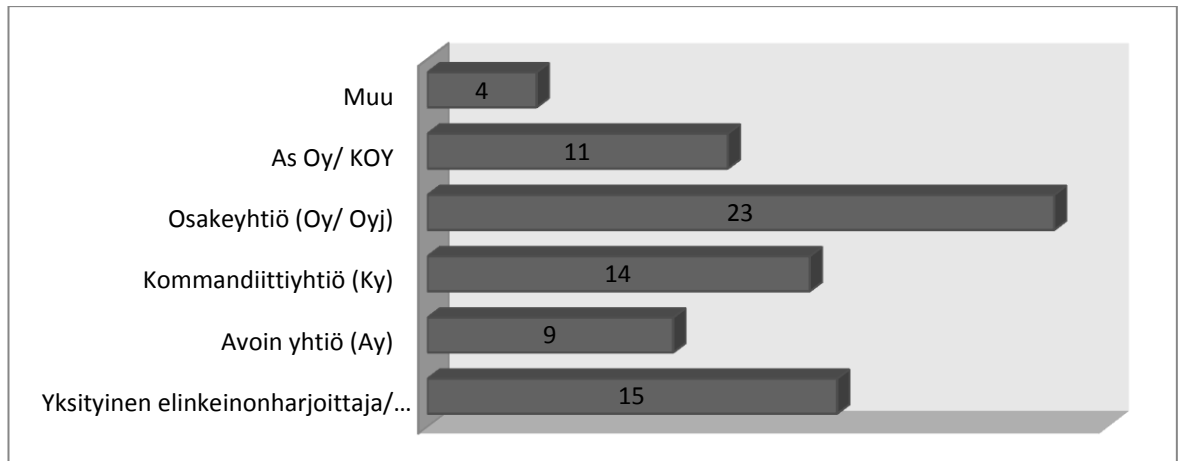


Kuvio 6. Tarjoatteko asiakkailenne sähköisen taloushallinnon palveluita? (n=32)

7 vastasi jatkokysymykseen, jossa tiedusteltiin syytä siihen, mikseivät he tarjoa asiakkailleen sähköisiä taloushallinnon palveluita. Pääpaino tuntui olevan kahdessa eri syyssä: asiakkaat olivat liian pieniä, jolloin ei tunnettu tarvetta sähköisiin palveluihin tai sähköisiä taloushallinnon palveluita pidettiin liian kalliina. Näiden lisäksi osa vastaajista katsoi, että järjestelmät eivät toimi vielä niin hyvin, että he olisivat halukkaita ottamaan niitä käyttöön.

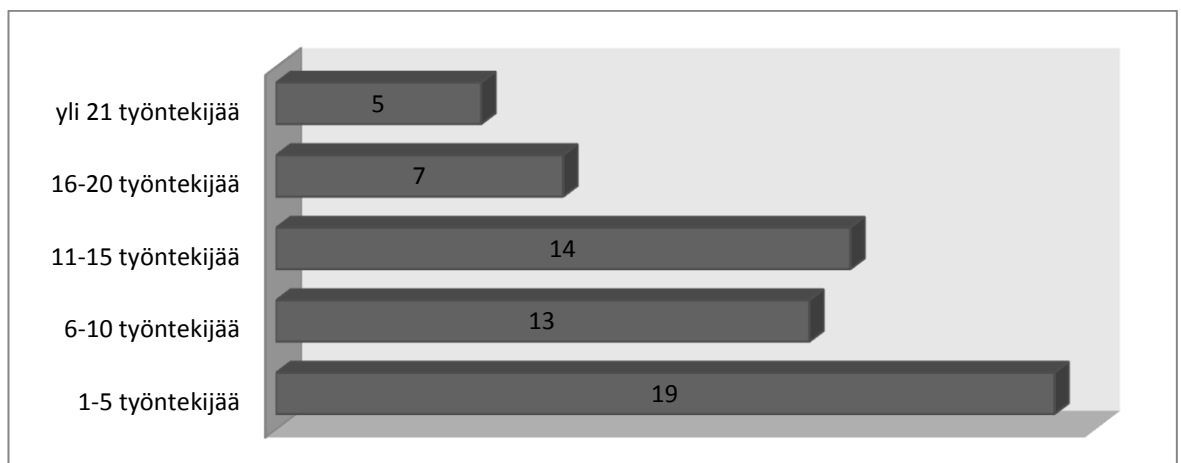
Niiltä vastaajista, jotka vastasivat kyllä sähköisten taloushallintopalveluiden tarjoamiseen, haluttiin tämän jälkeen saada lisätietoa asiakaskunnasta sekä itse sähköisten taloushallintopalveluiden tarjonnasta. Kysyttäessä asiakkaiden yritysmuoto, henkilökunnan määrää ja toimialaa sekä sähköisten taloushallintopalveluiden tarjontaa, vastaajilla oli mahdollisuus valita vaihtoehtoista useampikin kohta, jonka vuoksi tulokset esitetään kappalemäärinä eri vaihtoehtojen osalta, eikä niistä ole laskettu prosentuaalisia osuuksia.

Kuviosta 7 nähdään, että sähköisiä taloushallintopalveluita käytetään eri yritysmuodoissa. Osakeyhtiöitä oli eniten eli 23 kpl, mutta myös yksityisiä elinkeinonharjoittajia (15 kpl), kommandiittiyhtiöitä (14 kpl) ja asunto-osakeyhtiöitä (11 kpl) mainittiin useasti. Avoimia yhtiöitä oli 9 kpl ja muita 4 kpl, joihin kaikkiin oli annettu lisätietona yhdistys.



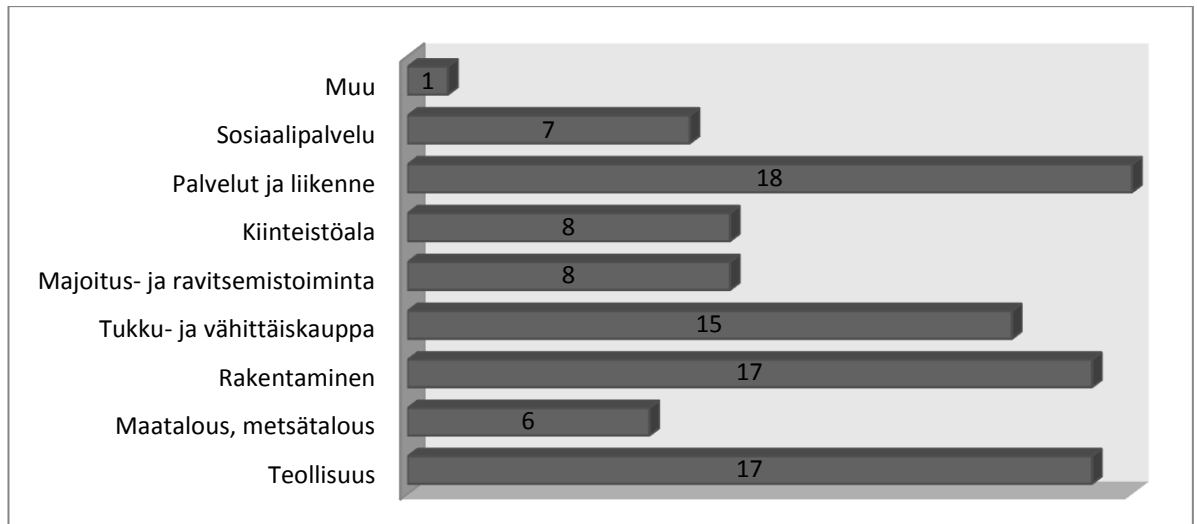
Kuvio 7. Sähköisen taloushallinnon palveluiden käyttäjien yritysmuoto?

Asiakasyritysten koko oli seuraavana tiedustelussa ja kuvio 8 paljastaa, että suurin osa oli pieniä 1 – 5 työntekijän kokoisia yrityksiä, joita oli 19 kpl. Alle 15 työntekijän yrityksiä oli 27 kpl, kun yhdistetään kahden eri vastausvaihtoehdon vastaukset. 7 osalta asiakasyrityksessä oli 16 – 20 työntekijää ja siitä suurempia oli viidellä.



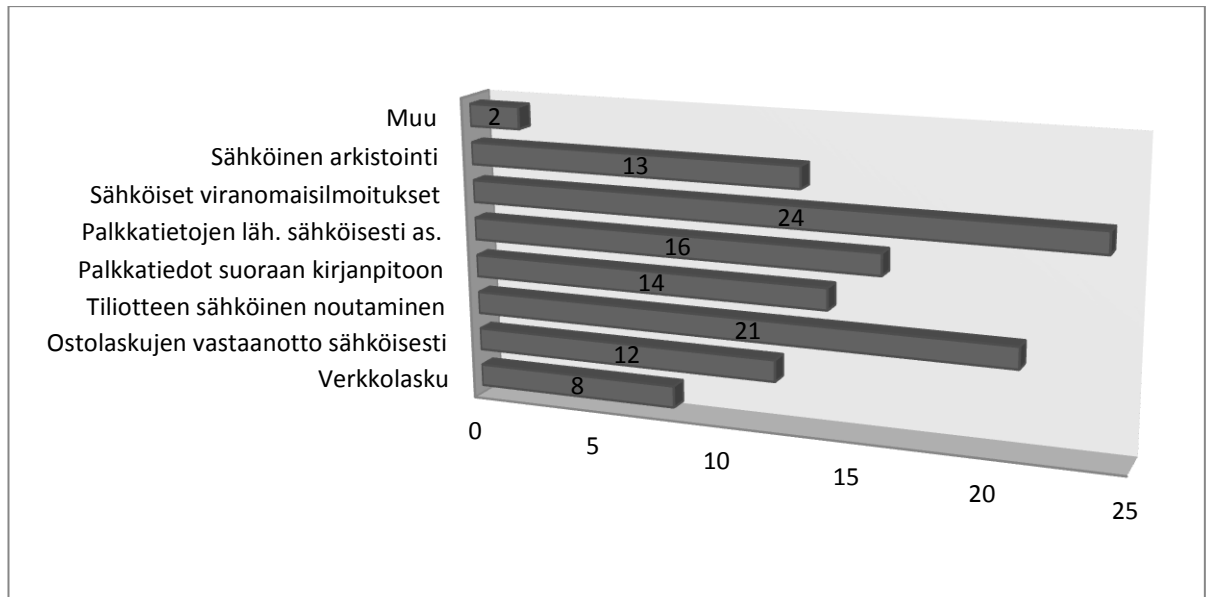
Kuvio 8. Yritysten koot, jotka käyttävät sähköisen taloushallinnon palveluita?

Toimialajakauma käy ilmi kuviosta 9. Neljä toimialaa nousee ylitse muiden, joissa vastauksia tuli yli 10 kertaa: palvelut ja liikenne (18 kpl), rakentaminen (17 kpl), teollisuus (17 kpl) sekä tukku- ja vähittäiskauppa (15 kpl). Kiinteistöala sekä majoitus- ja ravitsemustoiminta saivat molemmat 8 vastausta, sosiaalipalvelu 7 kpl ja maatalous, metsätalous 6 vastausta. Yksi oli lisäksi vastannut toimialaksi aatteellinen yhdistys.



Kuvio 9. Minkä toimialan yritykset käyttävät sähköisiä taloushallinnon palveluita?

Seuraavaksi tiedusteltiin sähköisten taloushallintopalveluiden tarjonnan laajuudesta (kuvio 10). Kaikki vastanneista tilitoimistoista tarjosi sähköisten viranomaisilmoitusten lähettämistä. Myös tiliotteiden sähköinen noutaminen kuului valtaosan eli 21 vastaajan palveluihin. 16 kpl lähetti palkkatiedot sähköisesti asiakkaille ja 14 osalta palkkatiedot saatiin noudettu sähköisesti suoraan asiakkaan kirjanpitoon. Sähköinen arkistointi on mahdollista 13 vastaajan osalta ja 12 vastaanottaa ostolaskuja sähköisesti. 8 vastaajista tarjosi verkkolaskupalveluita. 1 vastaajista oli maininnut palkka.fi palvelun ja yksi oli maininnut, että palkkalaskelmat voidaan lähettää suoraan työntekijöiden omaan netpostiin.



Kuvio 10. Mitä sähköisen taloushallinnon palveluita asiakkailenne tarjoatte?

Seuraava kysymys toteutettiin avoimena kysymyksenä ja se koski vastaajien omien asiakkaiden mahdollisuutta käyttää itse tilitoimistojen sähköisiä järjestelmiä ja sitä mitä näistä asiakkaat käyttävät. Vastauksia kysymykseen saatiin 12 kpl, joista kaksi vastasi suoraan, etteivät he tarjoa asiakkailleen näitä mahdollisuuksia. Yksi kertoi, että asiakkailla ei tarvetta tähän, koska tilitoimisto hoitaa myyntilaskutuksen. Toinen vastaajista vastasi kyllä ilman tarkempaa erittelyä palveluista. Yksi kertoi, että kaikki taloushallinnon ohjelmistot ovat asiakkaiden käytössä etäkäyttötunnuksen avulla selainpohjaisilla järjestelmissä ja toinen vastasi, että asiakkaille tarjotaan kaikkia edellisessä kysymyksessä esiin tulleita palveluita. Ostolaskujen käsittelyä tarjosivat 4 kpl vastaajista ja myyntilaskujen tekoa 5 kpl vastaajista. Vastauksista esille tuli vielä tuloksen seuranta, asiakkuudenhallinta ja budjetointi.

15 vastaajista vastasi kysymykseen, jossa tiedusteltiin nykyisten palveluiden kehittämistä. Näistä vain kahdella ei ollut tarvetta tai aikomusta palveluiden kehittämiseen ja yksi oli vastannut vain kyllä tarkemmin erittelemättä millaisia suunnitelmia heillä oli tarkoitus toteuttaa. Parilla oli suunnitteilla verkkolaskun käyttöönotto ja näiden lisäksi yksi vielä harkitsi tätä vaihtoehtoa. Yhdellä vastaajista oli sähköisten palveluiden kehittäminen parhaillaan käynnissä siten, että kesällä 2012 oli tarkoitus ottaa ostolaskujen kierrättäminen sekä sähköinen arkistointi käyttöön ja tämän jälkeen ajatuksena oli lisätä palveluja portaittain. Yksi vastaajista aikoi kehittää sähköistä laskutusta ja laskujen vastaanottoa ja toinen mainitsi asiakkailleen mahdollisuutta käyttää itse tilitoimiston tarjoamaa laskutuspalvelua. Yksi vastaajista

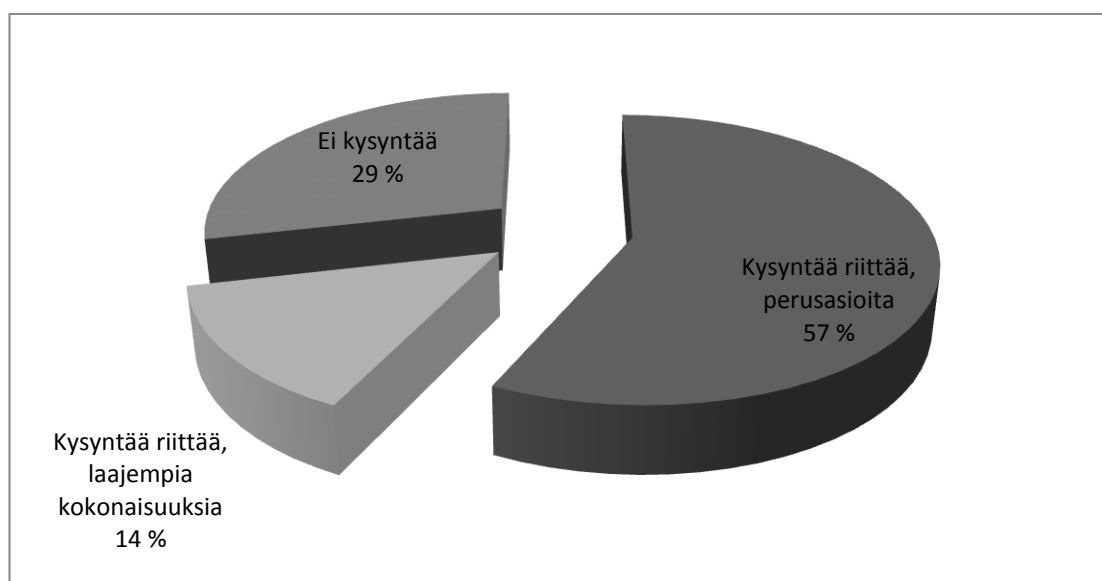
sanoi hakevansa jatkuvasti parempia vaihtoehtoja, kuitenkin erittelemättä tarkemmin millaisista vaihtoehtoista oli kyse. Tämän lisäksi pari mainitsi asiakkaiden suunnalta tulevat viestit eli mikäli asiakas esittää omia toiveita, niin tällöin mietitään miten asiakasta voidaan tässä palvella. Parilla toimistolla oli tavoitteena kehittää palveluita lähinnä verottajan kanssa ja yksi mainitsi, että sähköisiä palveluita tarjotaan entistä aktiivisemmin asiakkaille.

Seuraavaksi tiedusteltiin sähköisen taloushallinnon mahdollisesta hyödystä tilitoimisto työssä, johon saatiin 21 vastausta. Kaikki vastaajista katsoi, että ainakin jollain osin sähköisestä taloushallinnosta on ollut hyötyä. Monet mainitsivat nopeuden ja tehokkuuden. Näistä oli annettu esimerkkeinä viranomaisilmoitusten lähettäminen, joihin ei enää tarvita asiakkaiden allekirjoituksia ja yksi mainitsi etätöiden mahdollisuuden ja ajan jäämisen sille, josta asiakas maksaa eli suoritteiden tekemiselle. Lisäksi mainittiin, että mikäli asiakkaiden käytössä myynti- ja ostoreskontra tulevat kirjaukset suoraan kirjanpitoon automaattisesti ilman manuaalista työtä. Virheiden poistuminen mainittiin hyötynä ja esimerkkinä katsottiin viranomaisilmoituksiin kuittauksina tulevat päivämäärä ja kellonaika, jota paperiversioon ei saada mahdollisten katoamisten varalta. Katsottiin myös, että raporttien lähettäminen asiakkaille on helpottunut ja turhien paperitulosteiden ottaminen vähentynyt. Yksi vastaajista katsoi, että työ on haastavampaa, joka puolestaan motivoi työntekijöitä. Lisäksi palveluntarjonnan monipuolistuminen on tuonut mukanaan uusia asiakkaita.

Muutama haittakin mainittiin, joista yksi liittyi itse sähköisten menetelmien käyttöönottoon, jonka katsottiin vaativat paljon energiaa ja osaamista sekä ajankäyttöä. Haittapuolena katsottiin myös mahdollista netin toimintahäiriötä, jolloin kaikki työnteko keskeytyy sekä erityisesti mainittiin verottajan sivujen häiriöt tai ruuhkat, jotka häiritsevät veroasiakirjojen lähettämistä. Näiden lisäksi tuli vielä ilmi, että kannattavuuden kanssa saattaa tulla vaikeuksia, koska muuttuvia tekijöitä on enemmän.

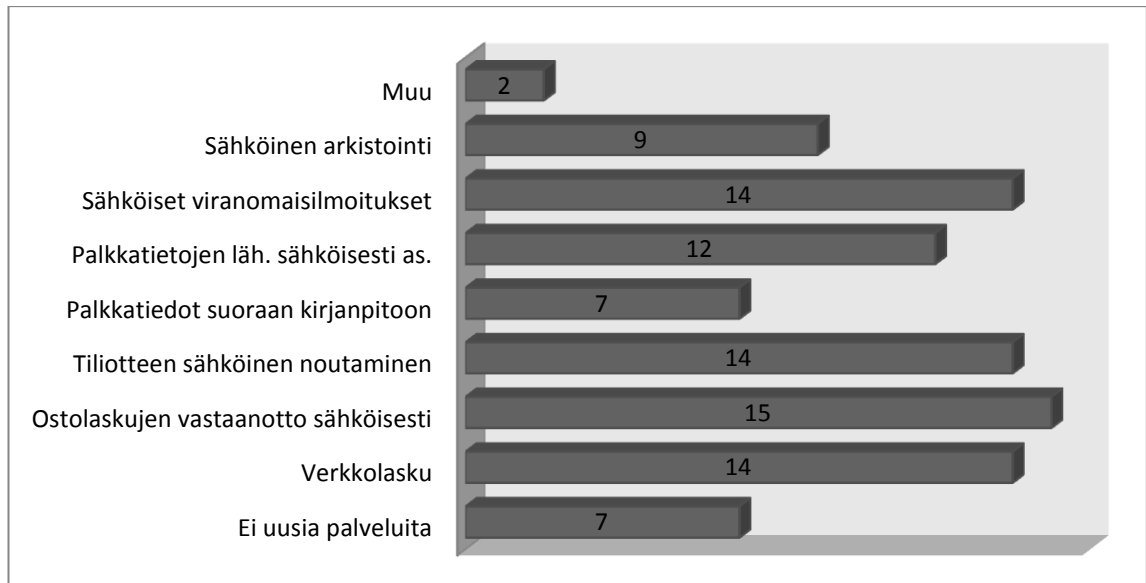
4.3 Sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden näkymät

Kysymyslomakkeen viimeiset kysymykset koskivat tulevaisuuden näkymiä sähköisten taloushallinto palveluiden osalta. Ensin haluttiin selvittää kuinka paljon kysyntää tilitoimiston asiakkailta tulee sähköisiin taloushallinto palveluihin. Kuviosta 11 nähdään, että kysyntää näyttää olevan, kun yli 57 prosenttia vastaajista kertoi, että perusasioihin riittää kysyntää. 14 % osalta kysyntä liittyi laajempiin kokonaisuuksiin. Vain 29 % vastaajista kertoi, etteivät heidän asiakkaat ole kiinnostuneita sähköisistä taloushallinnon palveluista.



Kuvio 11. Kohdistuuko sähköiseen taloushallintoon paljon kysyntää asiakkailtanne?

Uusien palveluiden tuottamisella pyritään palvelemaan asiakkaita entistä paremmin, mutta samalla syynä voi ollakin uusien asiakkaiden hankinta laajentamalla palveluntarjontaa. Tämän vuoksi haluttiin selvittää, ovatko tilitoimistot suunnitelleet uusien palveluiden tarjontaa. Kuviosta 12 selviää, että vain 7 vastaajista mainitsi, etteivät he suunnittele uusien palveluiden tarjontaa. Suosituimmat uudet palvelut olivat ostolaskujen vastaanotto sähköisesti (15 kpl), verkkolasku (14 kpl), tiliotteiden sähköinen noutaminen (14 kpl), sähköiset viranomaisilmoitukset (14 kpl) sekä palkkatietojen lähettäminen sähköisesti asiakkaille (12 kpl). 9 kpl suunnitteli sähköisen arkistoinnin tarjoamista sekä 7 kpl palkkatietojen noutamista suoraan kirjainpitoon. 1 vastaajista suunnitteli antavansa asiakkailleen rajoitetut oikeudet omien tietojensa käsittelyyn ja 1 ajatteli myyntilaskujen kierrätystä.



Kuvio 12. Mitä palveluita olette ajatelleet tulevaisuudessa tarjota asiakkailleen?

Kyselyn kaksi viimeistä kysymystä tehtiin avoimina kysymyksinä. Näin haluttiin välttää liiaksi valmiiden mielipiteiden vaikutukset ja antaa mahdollisuus vastaajille itse pohtia asioita ja saada mahdollisimman rehelliset vastaukset kysymyksiin.

Ensimmäiseksi tiedusteltiin mitä palveluita tilitoimiston tulisi vastaajien mielestä tarjota asiakkailleen. Vastauksia saatiin 18 kappaletta. Neljä vastasi, että kaikki ne palvelut, jotka oli aikaisemmista kysymyksissä listattu. Muutama vastasi, että asiakkaille tulee tarjota kokonaispalveluita, mutta ehtona tähän asetettiin kustannusten järkevyys. Kelan asioinnit haluttiin myös saada sähköiseksi ja yhdellä vastaajista oli kehityksen alla yhteinen asiakaspalvelu laskentapalveluiden alalta, jolla mahdollistettaisiin pankin, asiakkaan ja tilitoimiston samanaikainen aineiston tutkiminen vaikka etäohjelmistojen avulla. Muutama sanoi, että tarpeet lähtevät asiakkaista eli heille pitäisi pystyä tarjoamaan niitä palveluita, joita he haluavat. Lisäksi muutama mainitsi viranomaisiin suuntautuneet sähköiset asioinnit. Myös sähköiset osto- ja myyntilaskut mainittiin sekä sähköinen tiliote tuli esille yhdessä vastauksessa. Lisäksi tuli ilmi, että tilitoimistot haluavat tarjota sellaisia palveluita, joita he itse osaavat käyttää ja hyödyntää ja tätä kautta sitten opastaa asiakkaitaan. Sähköisistä taloushallintopalveluista haluttiin myös saada ajantasaista tietoa yrityksen taloudellisesta tilanteesta, kuten tuloslaskelma ja tase haluttiin saattaa mahdollisimman ajantasaiseksi, jotta pystyttäisiin antamaan asiakkaille nämä käyttöön päätöksien tueksi.

Viimeisenä kysymyksenä esitettiin sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden näkymät, johon saatiin vastaus 24 vastaajalta. Suurimmasta osasta vastauksista kävi ilmi, että ainakin jollain tasolla sähköinen taloushallinto tulee yleistymään ja kasvamaan koko ajan. Yksi vastaajista näki jopa sen tilitoimiston toiminnan edellytyksenä tulevaisuudessa. Pari katsoi sähköisyyden kyllä lisääntyvän, mutta samalla olivat sitä mieltä, että vielä tällä hetkellä tilitoimistoille ei ole järkeviä ratkaisuja olemassa, koskien etenkin alalla toimivia pienempiä tilitoimistoja. Osa katsoi, että yleistyminen edellyttää uuden, nuoremman sukupolven tuloa, jotka ovat tottuneet käyttämään tietokoneita erilaisissa työtehtävissä. Yksi katsoi, että sähköisyyden nopeutuminen saattaa aiheutua viranomaisista johtuvasta pakosta mm. sähköisten kausiveroilmoitusten osalta. Myös asiakkailta tulevat vaatimukset sähköisiin laskutuksiin saattaa johtaa siihen, että samalla tilitoimistojen on järkevää siirtyä muissakin toiminnoissa sähköisyyden kannalle. Katsottiin, että sähköinen taloushallinto vapauttaa henkilöstöä manuaalisista rutiineista varsinaiseen asiakaspalveluun eli neuvontaan ja konsultointiin, mutta samalla eräs sanoi, ettei se tule täysin syrjäyttämään perinteistä kirjanpitoa.

Yksi vastaajista katsoi, ettei sähköinen taloushallinto tule yleistymään toivotulla tavalla ja mainitsi ongelmaksi mm. sähköisten laskujen siirrot eri operaattoreiden järjestelmissä. Samalla hän pelkäsi, että kotimaisten pankkien ja operaattoreiden toimimaton yhteistyö johtaa siihen, että markkinoille ilmaantuu ulkomainen toimija, joka ottaa markkinat kokonaan haltuunsa. Toinen pelko sähköisyyttä kohtaa tuli ilmi vastauksista, joissa toisessa katsottiin sähköisyyden olevan jopa vaarallista ja toisessa annettiin esimerkkinä mahdollisuus hallitsemattomaan ongelmaan netti-verkossa, jolloin työnteko ja asioiden hoitaminen vaikeutuu. Yksi katsoi, etteivät asiakkaat ole valmiita paperittomaan taloushallintoon ja mainitsi, että on olemassa asiakkaita, joilla ei ole edes tietokonetta käytössä. Samalla otettiin kantaa siihen, että ehkä kaikkien osalta sähköisten palveluiden laajentuminen ei tule tuomaan vastaavaa hyötyä, esimerkkinä mainittiin parturit, josta voidaan vetää johtopäätös, että kyseessä olisivat pienimmät yritykset.

4.4 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Seinäjoen seudun tilitoimistojen sähköisten taloushallintopalveluiden tarjonta sekä niihin kohdistuvat tulevaisuuden näkymät. Johtopäätöksiä tehdessä on otettava huomioon vastausprosentti, joka jäi tässä tutkimuskyselyssä alhaiseksi eli 33 prosenttiin. Näin ollen ei voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä missä vaiheessa ja laajuudessa sähköisiä taloushallinnon palveluita tarjotaan.

Tutkittaessa kyselyyn vastanneiden tilitoimistojen taustatietoja (kuviot 2, 4-5) nähdään, että valtaosa vastaajista olivat pieniä yrityksiä, joiden työntekijämäärä oli maksimissaan 5 ja asiakasmäärä alle 200, liikevaihdon jäädessä alle 500 000 euroon. Lähes puolet vastaajista (kuvio 3) oli lisäksi ollut toiminnassa yli 21 vuotta. Koska kolmannes vastaajista (kuvio 6) tarjosi sähköisiä taloushallinnon palveluita, voidaan tätä lukua verrattaessa taustatietoihin nähdä, ettei tilitoimiston koolla tai sillä kauanko se on ollut toiminnassa ole vaikutusta sähköisten taloushallinto palveluiden tarjontaan.

Koska niiltä, jotka eivät tällä hetkellä tarjonneet sähköisiä taloushallinnon palveluita, kysyttiin lisäksi syytä tähän, pystytään antamaan jotain arviota siihen, mikä saattaa olla syynä siihen, ettei näitä palveluita asiakkaille tarjota. Pääasioiksi nousi asiakasyritysten pienuus ja sähköisten taloushallintopalveluiden kalleus, joten voidaan olettaa, etteivät pienet asiakasyritykset ole vielä halukkaita tai valmiita satsaamaan sähköisyyteen. Samalla voidaan päätellä, että osa tilitoimistoista ei vielä usko sähköisyyden tuovat säästöjä, jonka vuoksi ne eivät ole valmiita tekemään suuria investointeja ohjelmistoihin.

Kuvioista 7-9 puolestaan nähdään, että tilitoimiston asiakkaiden keskuudessa ei voi tehdä erottelua yritysmuodon, koon tai toimialan mukaan, siihen ketkä käyttävät hyväkseen tilitoimistojen tarjoamia sähköisiä taloushallinto palveluita. Tästä voidaan tehdä se johtopäätös, että kaikenkokoiset ja eri toimialoilla toimivat yritykset voivat hyödyntää tarjolla olevia palveluita.

Tilitoimistojen tämän hetkinen palvelun tarjonta on laajaa, kuten voidaan kuviosta 10 nähdä. Tilitoimistot käyttävät yleisesti hyödykseen eri viranomaisten mahdollis-

tamaa sähköisten ilmoitusten antamista sekä sähköisten tiliotteiden käyttämistä, joiden molempien voidaan olettaa nopeuttavan ja täten tehostavan työn valmistumista. Tämän voidaankin nähdä olevan yksi niistä eduista, jota tilitoimistot saavat käyttäessään työssään sähköisiä palveluita.

Tilitoimistojen asiakkailla on suuri merkitys sähköisten taloushallinto palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden erilaiset tarpeet ja halut ohjaavat tilitoimistoja kehittämään ja lisäämään palveluitaan, sillä kuten kuvioista 11 käy ilmi, kysyntää näitä kohtaan riittää. Osa vastaajista olikin jo miettinyt uusien palveluiden käyttöönottoa sekä jo olemassa olevien palveluiden entistä parempaa hyödyntämistä.

Huomioitavaa on, että tilitoimistot haluavat myös jatkossa pyrkiä tarjoamaan entistä laajempia palvelukokonaisuuksia. Tilitoimistot olivat halukkaita tarjoamaan kaikkia tutkimuksessa esiin tulleita sähköisiä palveluita asiakkailleen, kunhan ne pystytään tuottamaan kustannustehokkaasti. Esiin tuli myös muiden sidosryhmien kanssa tehtäviä mahdollisuuksien kartoituksia, joten näköpiirissä on että sähköisten taloushallinto palveluiden kehitystyö tulee jatkumaan entisestään.

Tulevaisuuden haasteet löytyvät juuri kustannuksien järkevyydestä sekä varmuudesta toimia sähköisten verkkojen toimintaympäristössä turvallisesti ja varmasti. Myös uusien toimintatapojen oppiminen ja niiden eteenpäin asiakkaille toimittamiseen on varattava aikaa, koska tilitoimistojen on oltava varmoja palveluidensa toimivuudesta ennen kuin he pystyvät tarjoamaan niitä asiakkailleen.

5 YHTEENVETO

ERP:n eli suomeksi toiminnanohjausjärjestelmien yleistyminen loi pohjaa sähköisten taloushallinto palveluiden kehittymiselle. Nykyajan globaalissa maailmassa, jossa lähes kaikki toimivat edes jossain määrin tietokoneiden parissa niitä hyödyntäen, ei voida katsoa olevan mahdollista olla tutkimatta myös siitä saavutettavissa olevia etuja ja mahdollisuuksia. Suomi on ollut yksi kärkimaista näiden mahdollisuuksien hyödyntämisestä.

Sähköinen taloushallinto ei kuitenkaan vielä ole saanut sitä jalansijaa, mitä sille mitä ilmeisimmin oli suunniteltu siinä vaiheessa, kun vuonna 1997 kirjattiin kirjanpitolakiin mahdollisuus sen hyväksikäyttöön. Tämän jälkeen asiasta on tehty erinäisiä tutkimuksia ja artikkeleita, joissa osassa kuvataan vain esimerkiksi verkkolas-kun mukanaan tuomiaan hyötyjä. Osassa on otettu kantaa kokonaisuuksiin. Osa yrityksistä ja kunnista on lähtenyt sille linjalle, etteivät he enää ota vastaan muita kuin sähköisessä muodossa olevia laskuja. Mutta edelleen suuri osa pienyrittäjistä odottaa sähköisten palveluiden kehittymistä.

Tilitoimistoilla on tässä kehityksessä tärkeä rooli, koska juuri monet pk-yritykset ovat ulkoistaneet oman taloushallintonsa tilitoimistoille. Tätä kautta myös näillä yrityksillä on mahdollista päästä mukaan sähköisten palveluiden käyttäjien joukkoon. Kuitenkin myös tilitoimistoilla on omia haasteita edessä, ennen kuin voidaan sanoa että kaikilla on mahdollisuus käyttää tarjolla olevia palveluita kokonaisvaltaisesti. Haasteina ovat mm. sähköisten ohjelmistojen kalleus ja tätä kautta vaikeus saada nämä kannattaviksi varsinkin pienempien asiakasyrityksien osalta. Myös uuden oppiminen luo omia haasteita vuosia markkinoilla olevien yrittäjien osalta. Tämän osaltaan voidaan myös katsoa hidastavan kehityksen edistymistä, koska tällöin tilitoimistoilla ei ole mahdollisuuksia edes tarjota näitä palveluita asiakkailleen, jotka sitä kautta saattavat jäädä kokonaan tietämättömiksi näistä mahdollisuuksista.

Kuitenkaan tilanne ei ole huolestuttava. Vaikka tosiasia on, että osa jää paitsi mahdollisuuksista, on huomattavaa, että tämän päivän tilitoimistoissa on samalla tietoa ja taitoa sekä ennen kaikkea halua tarjota asiakkailleen entistä laajempia ja monipuolisempia sähköisiä taloushallinto palveluita. Markkinoilla on myös herätty

ymmärtämään mitä etuja sähköiset kehitykset voivat sekä tilitoimistojen omiin töihin että tätä kautta asiakkaille annettaviin palveluihin tuoda. Saavutetut kustannussäästöt, töiden tehostuminen sekä uusien, entistä laajempien taloushallintopalveluiden, kuten erilaisten analyysien ja raporttien tarjonnan mahdollistuminen ovat vain esimerkkejä niistä mahdollisuuksista, joita sähköisten taloushallintopalveluiden käyttämisestä voidaan saavuttaa.

Etuja voidaan saavuttaa myös muiden sidosryhmiin kuuluvien yhteistyökumppaneiden välillä. Sähköisten viranomaisilmoitusten voidaan katsoa hyödyntävän molempia osapuolia, kun tilitoimistot saavat tiedot suoraan koneelta sähköisesti siirrettyä mm. verottajalle lähetettävään kausiveroilmoitukseen, jolloin heiltä säästyy aikaa ja turhien paperitöiden tekeminen. Verottaja puolestaan saa tiedot suoraan sähköisesti omiin järjestelmiinsä, ilman että niitä pitää erikseen sinne syöttää.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten Seinäjoen seudun tilitoimistot näkevät sähköisten taloushallinto palveluiden nykytilan ja tulevaisuuden. Tutkimus toteutettiin strukturoidulla kyselylomakkeella, jolla pyrittiin samaan mahdollisimman kattava kuva tilitoimistojen sähköisien palveluiden toiminnasta ja tulevaisuuden näkymistä, lähettämällä se laajalle joukolle tilitoimistoja. Vastausprosentti jäi valitettavan alhaiseksi, kun vain 33 prosenttia vastasi heille lähetettyyn kyselyyn, jonka vuoksi pitkälle meneviä johtopäätöksiä oli haasteellista, lähes mahdotonta tehdä.

Kuitenkin havaittavissa oli, että suurimmalla osalla tilitoimistoista oli halua ja ennen kaikkea mahdollisuuksia tarjota asiakkailleen sähköisiä taloushallinnon palveluita. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, että halu kehittää näitä palveluita oli olemassa ja erityisesti, että tilitoimistojen asiakasyritykset osaavat kysyä näitä palveluita. Tämä antaa uskoa siihen, että näitä palveluita joudutaan kehittämään edelleen, ei pelkästään tilitoimistojen omalta, vaan myös muiden niitä hyväksikäyttäjien osalta.

Huomioitavaa on samalla se, että tulevaisuuden näkymät vaihtelevat suuresti eri vastaajien välillä. Toiset katsoivat, ettei tulevaisuudessa ole muuta vaihtoehtoa kuin mennä kohti sähköistä taloushallintoa, jopa siinä määrin, että se on elinehto, mikäli haluaa tulevaisuudessa toimia tilitoimistotyön parissa. Samalla ilmeni erilaisia pelkoja, kuten maailmanlaajuinen internetin ongelma, joka saattaisi vaikeuttaa

ja estää töiden tekemisen kokonaan. Epäily siihen, ettei sähköisyys etene toivotulla tavalla tuli myös ilmi.

Tutkimuksen vastausprosentin jäädessä alhaiseksi, olisi tästä mahdollista oletuksien perusteella lähteä tutkimaan, vastasivatko kyselyyn lähinnä sellaiset tilitoimistot, joilla joko on jo käytössä sähköisen taloushallinnon palveluita tai sellaiset jotka näkevät sähköisessä taloushallinnossa tulevaisuuden kehittymahdollisuudet, vaikka eivät itse vielä näitä palveluita kuitenkaan tarjoa. Toisin sanoen onko mahdollista, että yritykset jotka eivät tarjoa sähköisiä taloushallinto palveluita, eivät myöskään olleet halukkaita osallistumaan kyselyyn.

Mitä tulevaisuus sitten tuo mukanaan? Sähköinen taloushallinto on jatkuvassa muutostilassa ohjelmistojen kehittyessä ja lisääntyessä. Lisäksi yritysten tarpeet voivat muuttua joko olosuhteiden pakosta johtuen esimerkiksi omien asiakkaiden verkkolaskutuksen vaatimuksesta tai sitten yritykset voivat havaita, että sähköinen taloushallinto voisi tuoda heille hyötyä omassa toiminnassaan. Tämä tutkimus voisi toimia hyvänä pohjana, mikäli halutaan jonkin ajan kuluttua selvittää miten tilanne on Seinäjoen seudun tilitoimistoissa kehittynyt.

LÄHTEET

- Berglund, A-L., Järvenpää, M., Lehtinen, J. & Ylinen, M. 2002. Toiminnanohjausjärjestelmien hyväksikäytön nykytila Keski-Pohjanmaan, Seinäjoen ja Vaasan ammattikorkeakoulujen toimialueella. Kokkola: Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu.
- Fredman, J. 2011. Kirjanpitoaineiston pysyväisarkistointi. Tilisanomat 5/2011, s.46–49.
- Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämässä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uud.p. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Hyvönen, A. 2008. EU:n sähköisen laskutuksen konseptia kehitetään suomalaisvoimin, Tilintarkastus-Revision 5/2008, s. 8-11.
- Jaatinen, P. 2009. Sähköistyvän taloushallinnon innovaatioiden kehitys ja niitä koskevat merkitykset ja diskurssit alan ammattilehtikirjoittelussa. Tampere: Tampere University Press.
- Keskuskauppakamari. 13.2.2012. Verkkolasku säättää aikaa ja kustannuksia. [Vii-tattu 16.3.2013.] Saatavana:
<http://news.cision.com/fi/keskuskauppakamari/r/verkkolasku-saastaa-aikaa-ja-kustannuksia,c9219428>.
- KILA 2011. Kirjanpitolautakunnan yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista 1.2.2011.
- Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336.
- Kurki, M., Lahtinen, M. & Lindfors, H. 2011. Verkkolasku käyttöön! Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari/ Helsingin kamari.
- Lahti, S. & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa: sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: WSOYpro.
- Launonen, P. 2007. Sähköinen lasku tuo uutta älyä tilitoimistoon, Tilisanomat 5/2007, s. 23–26.
- Lähdemäki, H. 2010. Pk-yrityksen sähköinen taloushallinto tilintarkastuksen näkökulmasta, Tilintarkastus 4/2010, s. 26–29.

Monk, E.F. & Wagner, B.J. 2006. Concepts in Enterprise Resource Planning. Second Edition. Thomson Course Technology.

Mäkinen, L. & Vuorio, B. 2002. Taloushallinnon nettivallankumous. Helsinki: Kauppakaari.

Procountor International Oy, Suomen Yrittäjät. Sähköinen taloushallinto. [Viitattu 16.3.2013.] Saatavana <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/verotjarahat/taloushallinto/sahkoinentaloushallinto/>.

Salo, U. 2012. Kasvavat osaamisvaatimukset taloushallinnon ammattilaisille. Tili-sanomat 1/2012, s. 31–33.

Tala, M. & von Bell, C. 2003. Verkkolaskussa on järkeä. MicroPC 14/2003, s. 58-59

TIEKE Tietoyhteiskunnan kehittämiskeskus ry, Verkkolaskusta [Viitattu 26.1.2013]. Saatavana: <http://www.tieke.fi/display/verkkolasku/Verkkolasku>.

LIITTEET

Liite 1 Kyselylomakkeen saateviesti

Liite 2 Kyselylomake

LIITE 1 Kyselylomakkeen saateviesti

Hei,

Olen Seinäjoen ammattikorkeakoulun tradenomiopiskelija ja teen opinnäytetyötä sähköisestä taloushallinnosta. Sähköisellä taloushallinnolla käsitetään tilitoimistojen palveluiden osalta mm. verkkolaskutusta, ostolaskujen sähköistä kierrättämistä, sähköistä arkistointia ja sähköisiä viranomaisilmoituksia.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni ja sen tarkoituksena on selvittää Seinäjoen lähialueen tilitoimistojen osalta, missä laajuudessa tilitoimistot tarjoavat asiakkailleen sähköiset taloushallinnon palveluita ja kuinka laajasti asiakkaanne niitä käyttävät. Vastauksenne käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisesti eikä kyselyyn vastaaminen velvoita teitä jatkossa mihinkään. Vastaamiseen menee aikaa noin 5 minuuttia. Mikäli jokin kysymys tuntuu, ettei se koske teitä voitte jättää siihen vastaamatta. Vastauksenne on tärkeä, jotta saadaan kattava kuvaus alueen tilitoimistojen sähköisen taloushallinnon laajuudesta.

LIITE 2 Kyselylomake

Taustatiedot kyselyyn osallistuvilta tilitoimistoilta

1. Yrityksen koko
 - a. 1-2 työntekijää
 - b. 3-5 työntekijää
 - c. 6-10 työntekijää
 - d. Yli 10 työntekijää

2. Kauanko yrityksenne on ollut toiminnassa?
 - a. 1-5 v
 - b. 6-10 v
 - c. 11-15 v
 - d. 16-20 v
 - e. yli 21 v

3. Kuinka monta asiakasyritystä teillä on?
 - a. 1-50
 - b. 51-100
 - c. 101-200
 - d. 201-300
 - e. 301-400
 - f. yli 400 asiakasyritystä

4. Liikevaihtonne?
 - a. alle 70 000 €
 - b. 70 000 € - 200 000 €
 - c. 200 000 € - 500 000 €
 - d. 500 000 € - 1 milj. €
 - e. yli 1 milj. €
 - f. en halua sanoa

5. Tarjoatteko asiakkaillenne sähköisen taloushallinnon palveluita?
 - a. Kyllä
 - b. Ei

5.1. Miksi ette tarjoa sähköisiä taloushallinnon palveluita asiakkaillenne?
esim. asiakkaat eivät ole kiinnostuneita näistä palveluista
(Siirtykää kysymykseen nro 13)

6. Sähköisen taloushallinnon palveluiden käyttäjien yritysmuoto?
(voitte valita useamman)
- a. Yksityinen elinkeinonharjoittaja/ ammatinharjoittaja
 - b. Avoinyhtiö (Ay)
 - c. Kommandiittiyhtiö (Ky)
 - d. Osakeyhtiö (Oy/ Oyj)
 - e. As Oy/ KOY
 - f. Muu _____
7. Yritysten koot, jotka käyttävät sähköisen taloushallinnon palveluita?
(voitte valita useamman)
- a. 1-5 työntekijää
 - b. 6-10 työntekijää
 - c. 11-15 työntekijää
 - d. 16-20 työntekijää
 - e. yli 21
8. Minkä toimialan yritykset käyttävät sähköisiä taloushallinnon palveluita?
(voitte valita useamman)
- a. Teollisuus
 - b. Maatalous, metsätalous
 - c. Rakentaminen
 - d. Tukku- ja vähittäiskauppa
 - e. Majoitus- ja ravitsemistoiminta
 - f. Kiinteistöala
 - g. Palvelut ja liikenne
 - h. Sosiaalipalvelu
 - i. Muu _____
9. Mitä sähköisen taloushallinnon palveluita asiakkailenne tarjoatte?
Valitkaa kaikki palvelut joita teillä on tarjolla
- a. Verkkolasku
 - b. Ostolaskujen vastaanotto sähköisesti
 - c. Tiliotteen sähköinen noutaminen
 - d. Palkkatiedot suoraan kirjanpitoon
 - e. Palkkatietojen lähettäminen sähköisesti asiakkailenne
 - f. Sähköiset viranomaisilmoitukset, mm. kausiveron lähettämisen ja veroilmoitukset
 - g. Sähköinen arkistointi
 - h. Muu, mikä? _____
10. Tarjoatteko sähköisiä järjestelmiä myös asiakkaidenne omaan käyttöön?
Esim. voivatko asiakkaanne käyttää käytössä olevaanne ohjelmistoa itse omien myyntilaskujen tekemiseen tai ostolaskujen tallentamiseen? Jos kyllä, mitä palveluita tarjoatte?

11. Oletteko suunnitelleet kehittää nykyisiä palveluita?
Jos kyllä, miten?
12. Onko sähköisestä taloushallinnosta ollut hyötyä tilitoimisto työssänne?
Jos kyllä, miten? Jos ei, miksi ei?
13. Kohdistuuko sähköiseen taloushallintoon paljon kysyntää? Jos kyllä, minkälaisia palvelukokonaisuuksia asiakkaat kyselevät?
- Kysyntää riittää, perusasioita
 - Kysyntää riittää, laajempia kokonaisuuksia
 - Ei kysyntää
14. Mitä palveluita olette ajatelleet tulevaisuudessa tarjota asiakkaillenne?
Voitte valita useamman
- Ei uusia palveluita
 - Verkkolasku
 - Ostolaskujen vastaanotto sähköisesti
 - Tiliotteiden sähköinen noutaminen
 - Palkkatiedot suoraan kirjanpitoon
 - Palkkatietojen lähettäminen sähköisesti asiakkaillenne
 - Sähköiset viranomaisilmoitukset, mm. kausiveron lähettämisen ja veroilmoitukset
 - Sähköinen arkistointi
 - Muu _____
15. Minkälaisia sähköisiä palveluita tilitoimiston tulee teidän mielestänne tarjota asiakkaille?
16. Minkälaisena näette sähköisen taloushallinnon tulevaisuuden? Esim. yleistyminen ja miltä osin vai jatkuuko samanlaisena?